مبادئ الإرشاد السياحي

مروان أبو رحمه
حمزه درادكه
حمزه العلوان
د. مصطفى كافي

أعد هذا الكتاب
بالإعتماد على الخطط الجديدة لجامعة البلقاء التطبيقية





مبادئ الإرشاد السياحي

مبادئ الإرشاد السياحي

تاليف

مروان محمد أبو رحمه　　حمزه عبد الحليم درادكه　　حمزه عبد الرزاق العلوان

د. مصطفى يوسف كافي

الطبعة الأولى

2014م – 1435هـ





رقم الإيداع لدى دائرة المكتبة الوطنية (2013/5/1405)

338.4791

كافي، مصطفى يوسف

مبادئ الإرشاد السياحي/ مصطفى يوسف كافي.- عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2013

(   ) ص

ر.إ. : 2013/5/1405

الواصفات: /الأدلة الأرشادية للسفر//المناطق السياحية//السياحة/

- يتحمل المؤلف كامل المسؤولية القانونية عن محتوى مصنفه ولا يعبر هذا المصنف عن رأي دائرة المكتبة الوطنية أو أي جهة حكومية أخرى.

الطبعة العربية الأولى

2014م–1435هـ



عمان – وسط البلد – ش. السلط – مجمع الفحيص التجاري
تلفاكس 4632739 ص.ب. 8244 عمان 11121 الأردن
عمان – ش. الملكة رانيا العبد الله – مقابل كلية الزراعة – مجمع زهدي حصوة التجاري
www: muj-arabi-pub.com
Email: Moj_pub@hotmail.com



الأردن - عمان - مرج الحمام - شارع الكنيسة - مقابل كلية القدس
هاتف 0096265713906 فاكس 0096265173907
www.dar-aleasar.com

ISBN 978-9957-83-287-2 (ردمك)

المحتويات

الوحدة الثانية عشرة

الوحدة الثالثة عشرة

المقدمة

تعتبر صناعة السياحة والسفر من أكثر الصناعات التي نمت وتطورت بشكل سريع في العالم في مجال الإيرادات الكلية، الاستثمار والتوظيف، فكل دولار يصرف من قبل السائح فإن حوالي نصفه يذهب باتجاه شراء السلع قياساً بالصناعات الأخرى مثلاً الأطعمة والوقود.

لقد أصبحت السياحة الوافدة إلى الأردن، أحد أهم أعمدة وروافده الاقتصاد، لما تشكله من دخل اقتصادي يساهم في رفع مستوى الدخل القومي، وبالذات من العملات الصعبة، هذا بالإضافة إلى التخفيف من نسبة البطالة بين الشباب الأردني من خلال توفير فرص عمل متعددة ومختلفة.

كما و يعتبر الدليل السياحي أحد العوامل الرئيسية في صناعة السياحة والسفر، ويشكل أداة ربط مباشرة بين السائح والجواذب الثقافية، التاريخية، الاجتماعية والحضارية للبلد

الدليل فهو كالموسوعة الحية ووظيفته تشبه وظيفة السفير، وفي كثير من الأحيان يسمى بالسفير غير السمي للبلد.

كذلك يعتبر الدليل أهم عنصر من عناصر البرنامج السياحي، فالدليل يبقى ملازماً للسائح في حله وترحاله وأكثر من يعرف عن حاجاته، انطباعاته، ومشاكله، وهو الذي يستطيع تغيير أية انطباعات غير إيجابية حول بلده ويغرس الصورة الذهنية المطلوبة في أذهان السياح.

الدليل السياحي هو صمام الأمان لحل جميع المشاكل والمصاعب بصورة تضمن سلامة وحسن الخدمة المقدمة للزائر، وعليه مسؤولية تذليل الصعاب، وبصورة لا تشعر الزائر بوجود مشكلة، أو توفير القدرة لحل مشكلة ما.

يحتوي الكتاب بين طياته على ثلاثة عشر فصلاً كما يأتي:

الوحدة الأولى: تصنيفات السفر

الوحدة الثانية: الإرشاد السياحي

الوحدة الثالثة: شروط مزاولة مهنة الإرشاد السياحي

الوحدة الرابعة: تعاريف ومفاهيم وأنواع ودور الدليل السياحي

الوحدة الخامسة: مهام ومسؤوليات الدليل السياحي

الوحدة السادسة: أنواع الإدلاء السياحيين

الوحدة السابعة: الوثائق والبيانات التي يحتاجها الدليل السياحي

الوحدة الثامنة: الشروحات والتعليقات في عمل الدليل السياحي

الوحدة التاسعة: إجراءات الأمن والطوارئ

الوحدة العاشرة: تدريب الدليل السياحي

الوحدة الحادية عشرة: إيرادات الدليل السياحي

الوحدة الثانية عشرة : الدلالة السياحية في الأردن

الوحدة الثالثة عشر: عناصر الإرشاد السياحي الجيد

الوحدة الأولى



تصنيفات السفر

الوحدة الأولى
تصنيفات السـفر

يلجأ العديد من الأفراد إلى وكلاء السياحة والسفر لترتيب سفراتهم وحجوزاتهم في رحلات النقل" لأن عملية الحصول على حجز من الشركات الجوية والحصول على غرفة شاغرة في فندق ما أو أي خدمات أخرى تكون عملية متعة وتستغرق وقتاً طويلاً، وكل هذه العمليات يستطيع أن يقوم بها وكيل السفر ضمن دقائق معدودة".

☒ السفر كصناعة Travels an Industry:

تشير الإحصائيات الصادرة من منظمة السياحة العالمية (W.T.O) عام 2000 بأن صناعة السفر ولدت أو نتج عن نشاطاتها أكثر من /4.400/ بليون دولار أي4.400 تريليون دولار سنوياً كدخل إجمالي، وهذا الدخل يشكل حوالي (5.5٪) من الاقتصاد العالمي World Economy.

صناعة السفر تهيأ فرصة عمل لأكثر من/112/ مليون شخص في العالم، أو شخص واحد من كل/15/ موظف في العالم، وأن الشركات العاملة في مجال في صناعة السفر تستثمر أكثر من /350/ بليون دولار سنوياً في مجال التسهيلات والمستلزمات الجديدة(New Facilities and Equipments)وهذا الرقم يشكل (3.7٪) من المبالغ المستثمرة في العالم، علاوة على ذلك فإن صناعة السياحة تساهم بأكثر من /300/ بليون دولار بشكل مباشر أو غير مباشر، والضرائب الشخصية لكل سنة تقدر بـ/6٪/ من إجمالي الضرائب العالمية المدفوعة.

مما تقدم تعتبر صناعة السفر من أكثر الصناعات التي نمت وتطورت بشكل سريع في العالم في مجال الإيرادات الكلية، الاستثمار والتوظيف، فكل دولار يصرف من قبل السائح فإن حوالي نصفه يذهب باتجاه شراء السلع قياساً بالصناعات الأخرى مثلاً الأطعمة والوقود.

☒ السفر كمهنة Travels a career:

يصنف مكتب إحصاءات العمل في الولايات المتحدة مهنة السفر قياساً بالمهن الأخرى حيث يحتل هذا القطاع المرتبة السادسة، ويؤكد على أن التوقعات لعام 2000الخاصة بوكالات السياحة والسفر سوف يصل إلى 219000 وكالة إي بزيادة تقدر بـ(54٪) عما كان عليه في عام(1988).

وبشكل عام فإن حصة هذه الصناعة الحديثة من العاملين فيها تقدر بحوالي ستة ملايين عامل وبهذا فإنها تحتل المرتبة الثانية في مجال قطاع العمل الأمريكي.

وتتمثل هذه المهن في قطاعات مكاتب السياحة والسفر ومنظمي الرحلات Tour Operation وشركات الملاحة البحرية Cruise Lines والمؤسسات الفندقية وكذلك شركات النقل الخاصة بالخطوط الجوية وسكك الحديد وشركات البواخر...الخ.

☒ التطور التاريخي لمنفذي (منتجي) الرحلات ووكلاء السفر:

❖ ولادة وكالة السياحة والسفر في العالم The Birth Of Travel Agent in World:

- توماس كوك Thomas Cook الذي ولد عام 1808، كان له الفضل في كونه أول شخص أسّس وكالة سفر حقيقية، وعمل كمختص في مجال السفر، كما يعزى إليه الفضل في تطوير مفهوم وكيل السفر.
- أول شركة سفر: 1845The First Modern Travel Agent أوجد (Thomas Cook) أول وكالة سفر بانجلترا حيث بدأ بإقناع عدد من عمال السكك الحديدية وشركات السفن البخارية بأن تدفع له عمولة لقاء بيعه للتذاكر.
- يعد توماس كوك أول من قام بتنظيم الرحلات المرزومة في العالم، حيث قام لأول مرة في عام 1846 بتنظيم رحلة مكونة من(350) شخصاً بوساطة باخرة ثم قطار في رحلة إلى اسكوتلندا تبعها بعد ذلك بتنظيم عدة رحلات مرزومة إلى عدة بلدان من العالم.
- وقد فتح توماس كوك أول مكتب له في عام 1863، وبدأ بترتيب رحلات دائرية كبيرة إلى العامة الناس، وفي عام 1867 قام بتقديم تذاكر كوك الدوريةCook s Circular Tickets والتي يمكن من خلالها أن يقوم الناس بحجز تذكرة مفردة تغطي رحلة عبر عدة شركات سكك حديدية،وقد جذبت تلك التذاكر المئات من الأشخاص إلى فندق في لندن والذي افتتحه 1865 وخاصة بعد أن أضاف إلى تلك التذكرة كوبونات للإقامة والطعام في هذا الفندق، وكنتيجة لاتصاله المباشر مع المسافرين ببيع التذاكر لهم أصبح قادراً على تنظيم رحلات قصيرة بالقطار موفراً للمسافرين المتعة والتسلية أثناء الرحلة. ولأن العوائد

المالية كانت قليلة وكان يجني المال من عمولة شركات السفن البخارية والسكك الحديدية.

- وحتى يجني كوك(Cook) المال الأكثر قرر تنظيم رحلات برفقة دليل سياحي للطبقة الغنية الذين يهتمون بالرحلات لمسافات واسعة. وبذلك أصبحت وكالة السياحة التي سماها (Cook) فيما بعد(Thomas Cook and Son) معروفة بكل العالم.
- هذا فقد كان توماس كوك أول من فكر بتقليل كلفة السفر للمسافرين، عن طريق تأجير القاطرات والسفن التجارية كاملة، وحجز مجموعة غرف كاملة في الفنادق، وتقديمها كرزمة واحدة بسعر واحد إلى العامة من الناس.
- وفي عام 1872 حقق كوك سبق جديد وهو ترتيب رحلة حول العالم، شارك فيها تسعة أشخاص، إذ قاموا بالدوران حول العالم(222) يوماً.
- كما يعد آل كوك من رواد الاتحادات المتخصصة بالسفر Travel Conglomerate حيث قامت شركة كوك بالاندماج مع شركة مقطورات النوم الدولية Wagon-List Company عام 1931. وقد أنشأت مقطورات لغرض تطوير استخدام عربات النوم وعربات الطعام على القاطرات، وذلك لتأمين راحة المسافرين على متنها، مع تجهيزها بكافة المستلزمات الأخرى من الراحة والمطاعم والكافتيرات وحتى محلات الأدوية وقد كانت تقوم بتجهيز شركات الطيران بالأطعمة. ويعد اندماج شركة كوك وشركة مقطورات النوم أصبح اسم الشركة Cook-Wagons-List Co.
- في عام 1882 اسس(Ward G, Foster) أول وكالة سفر امريكية حيث كان(Foster) يمتلك هدايا متواضع بجانب فندق يكثر التردد عليه بفلوريدا (Florida) واصبح (Foster) مصدراً للمعلومات السفر

وكل من يبحث عن نصيحة للسفر من ضيوف الفندق يتوجه إلى وكالة (Mr,Foster).

- وفي عام 1891 أوجدت (American Express) شيكات المسافرين (Travel Check) التي يحملها المسافر معه بدلاً من النقود عند سفرهم، هذا بالإضافة إلى قيام الشركة بتأمين على الحياة والأملاك.
- كذلك تقوم بنشر (مجلة السفر والكاميرا) وتبيع بطاقة ائتمان أمريكان اكسبريس وتعليم اللغات الأجنبية، ويعتبر أفضل وصف للشركة، هو أنها بنك موجة نحو الرحلات Travel- Oriented Bank

❖ لقد ازدهرت الرحلات المرزومة خاصة بعد الحرب العالمية الثانية) في أوروبا على وجه الخصوص) وذلك لعدد من الأسباب أهمها:

1) تحسن الظروف الاقتصادية والاجتماعية السائدة بعد الحرب العالمية الثانية التي ساعدت على ظهور السياحة الجماهيرية.
2) الفائض من الطائرات التي يتم تحويلها من الاستخدام العسكري إلى المدني.
3) الظروف الملائمة لتسويق الرحلات المرزومة وارتفاع درجة قبولها لدى المستهلك.
4) التشريعات والإجراءات ساعدت على تطور السياحة بشكل عام والطلب على الرحلات المرزومة بشك خاص.

☒ أهم النشاطات التي تقوم بها وكالات أو مكاتب السفر والسياحة ومنظمي الرحلات حالياً ومستقبلاً والتي يمكن إجمالها كما يلي:

أولاً: شركات السفر والسياحة:

تعرف شركة السفر السياحة بكونها إحدى المنشآت السياحية الهامة التي تقوم بتقديم خدمات السفر للمسافرين والسياح من خلال برامجها السياحية الخاصة أو كوسيط لبيع البرامج السياحية المعدة من قبل منظمي الرحلات Tour Operators والتي يطلق عليها باللغة الإنكليزية Tour Inclusive.

أما أهم الوظائف التي تقوم بها فهي كالآتي:

1) تزويد الناس بالمعلومات الضرورية التي يحتاجونها بدون مقابل مثلاً:

- أجور النقل والطعام والشراب والإقامة في البلدان السياحية وغير السياحية.
- معلومات عن القوانين والأنظمة الدولية، الفيزة، تبديل العملة، الجمارك، الخ.
- معلومات صحية، وقائية،...الخ.
- معلومات عن الاحتفالات السنوية، التقاليد والأعراف، المهرجانات الدولية الخ.
- معلومات تتعلق بدرجات الحرارة وأوقات الاصطياف.. الخ.

2) بيع بطاقات السفر التقليدية بالتنسيق مع شركات الخطوط الجوية (الطائرات) والبحرية (البواخر) والبرية (القطارات والحافلات السياحية) هذه الوظائف هي وظائف كلاسيكية تقوم بها معظم شركات السفر

والسياحة ولكن في الآونة الأخيرة ظهرت بعض الوظائف الحديثة التي تتلاءم وحالة الطلب في السوق السياحية وهي: التنسيق مع المنشآت الفندقية، كالفنادق والقرى والمجمعات السياحية لأغراض حجز الغرف لفترة زمنية معينة للسياح وفق نسبة معينة يتم الاتفاق عليها بين الطرفين.

3) بيع البرامج السياحية المعدة من قبل منظمي الرحلات إلى الزبائن، وفق نسبة عمولة معينة يتم الاتفاق عليها بين الطرفين.

4) تنظيم الرحلات الخاصة إلى مناطق الجذب السياحي على نوعين إما بشكل منفرد، أو على شكل مجاميع وبأسعار مناسبة تضم جميع مصاريف الرحلة(الإقامة+ الطعام+ النقل+ وسائل التسلية والترفيه المحددة).

5) القيام بالإجراءات العملية للحصول على سمة الدخول للبلد المزار للسياح.

6) القيام بعملية الحجز وبيع البطاقات الخاصة بالمهرجانات والاحتفالات الوطنية أو الدولية مثلاً بيع بطاقات مهرجانات بابل الدولي، ومهرجان المحبة... الخ.

7) بيع كتب الدليل السياحي للبلد المزار وكذلك الخرائط السياحية الخاصة بالطرق السياحية أو المناطق الأثرية الموجودة في البلد المزار.

8) تبديل العملات الأجنبية بالتنسيق مع البنوك الوطنية.

9) القيام بخدمات الاستقبال محلياً حسب طلب منظمي الرحلات أو شركات أخرى أو الزبائن مثلاً استقبال الضيوف في المطار أو محطة وتهيأة سيارة خاصة أو حافلة لنقلهم إلى الفندق وزيارة بعض الأماكن الأثرية في البلد المزار وإيصالهم في آخر يوم إلى الأرض المطار.

إن النشاطات العشرة الآنفة الذكر لا تقوم بها جميع شركات السفر والسياحة وإنما نلاحظ أن البعض منها فقط الوظيفتين الأولى والثانية (الخدمات الكلاسيكية) بينما البعض الآخر يقدم إضافة لذلك خدمات الرحلات المنظمة التي تقوم بإعدادها بناء على طلب من المسافرين، أو التنسيق مع لبيع خدماته الشاملة، والخدمات الأخرى.

ثانياً: منظمو الرحلات الشاملة Tour- Operators:

كما هو واضح من التسمية أن منظمي الرحلات أو السفرات يقومون بإعداد برامج سياحية متكاملة وشاملة بالتنسيق مع المرافق السياحية ذات العلاقة وبالتالي بيع خدماتهم إلى السياح عن طريق الوسطاء (الوكلاء) وهنا يعني بشركات السفر السياحة.

النقطة المهمة التي يجب التنويه إليها في كيفية إعداد البرامج السياحية من قبل منظمي الرحلات هي دراسة الأسواق السياحية لمعرفة أذواق ورغبات السياح لفترة زمنية تتراوح بين السنة والسنتين وتحديد التكاليف للبرامج إضافة على القيام بوسائل الترويج الفعالة لغرض تنشيط مبيعات شركات السفر والسياحة.

◆ دور وكالة السفر The Role of the Travel Agency:

منذ أن كسب توماس كوك أول عمولة من وكالة السفر السنة (1946م) أصبح وكيل السفر جزء متمم ومكمل للسفر العالمي والسياحة وصناعة النقل(75٪) من النقل الجوي والسفن البخارية العالمية، أكثر من(50٪) من النقل العالمي ومنظمي الرحلات (Tour- Operators).

نحن نعيش في عالم أصبح في النقل مهم ومعقد وكلاهما متزايد في التنوع وطرق الاختيار، فالسفرين يواجهون عدد ضخم وكبير من البدائل للسفر والحجوزات وخدمات سفر أخرى، ويجب أن يعتمدوا على وكيل السفر(Travel Agent) في هذا المجال ليقودهم بولاء وإخلاص وبأقل ممكنة.

أصبحت حالات الطوارئ في وكالات السفر الحديثة أكثر من أي قطاع آخر، بسبب الازدياد في صناعة النقل الجوي والتوسع في بيع ترتيبات السفر (Travel Arrangements) لغرض الحصول على عمولات (Commissions) لقاء بيع تذاكر السفر في الطائرة أو الباخرة أو القطار أو الباص.

- نظام مؤتمر الطيران The Air Conference:

أول وكالة سفر أنشأت في محطات القطار والباصات والسفن البخارية هذه المشاريع الأولية المبكرة كانت في أفضل حالاتها هامشية وبالكاد كانت توفر الدخل اللازم للبقاء في هذه المهنة، ومع الازدياد في السفر الجوي بدأت الوكالات تبذل جهود طيبة في وسائل النقل بالسفن والسكك الحديدية إضافة إلى الرحلات الجوية.

خلال عقد(عشر سنوات) أصبحت العلاقة بين تأجير وكالات السفر وخطوط الطيران جيدة بعد أن كان مسيطراً عليها من قبل نظام مؤتمر حيث الطيران شركات المؤتمر المشتركة في نفس الصناعة كونت منظمة تسمى Conference المؤتمر لوضع نظام لصناعة السياحة. قبل تأسيس نظام مؤتمر الطيران كل شركة كانت تمتلك مجموعة من القوانين التي تتصل بقبول التذاكر، والتصرف بالحقائب والحجوزات والتحويل وتبديل التذاكر وقوانين

المسافرين طورّ نظام مؤتمر الطيران مجموعة من الأنظمة القياسية لكل خطوط الطيران العالمية.

وبدأ ينسق نظام مؤتمر الطيران نفسه مع خطوط الطيران العالمية من خلال منظمة النقل الجوي العالمي(IATA)، عندما تباع تذكرة سفر عن طريق وكالة سفر للخطوط الجوية العالمية فإن النقود تودع تحت حساب أحد بنوك مؤتمر السفر الجوي الموجود في المنطقة.

ولمنع السرقات وتزويد التذاكر قام مؤتمر السفر الجوي بتأسيس نظام Grosses كتطبيق دقيق لوكالات السفر، وعلى الوكالات أن تقوم تفويض من قبل مؤتمر السفر الجوي قبل أن تستطيع بيع تذاكر السفر الجوي.

◆ تقارير خطوط الطيران المشتركة:

تقارير الطيران المشتركة وبالتعاون مع نفس خطوط الطيران التي اشتركت في مؤتمر السفر الجوي تحقق نفس الوظيفة التي وضعها مؤتمر السفر الجوي.

لبيع تذاكر السفر الجوي، وكالات السفر يجب عليها أن تتلاءم مع تقارير الخطوط الجوية المشتركة أو استلام تفويض من الخطوط الجوية، هذه التفويضات تدعى المواعيد ويتضمن ذلك أن على الوكالة أن تأخذ موعد محدد لبيع التذاكر لمصلحة خطوط الطيران المشتركة لتقارير بنوك المنطقة علماً بأن هذه التقارير تُعد وترتب بشكل دوري ومنتظم ليحقق مصالح جميع الشركات المشتركة في هذا النظام.

تعريف وكالات السياحة والسفر:

- وكالة السفر والسياحة: هي المكان الذي يقدم خدمات ومعلومات استشارية وفنية وعمل الترتيبات اللازمة لربط السفر بحراً وبراً وجواً إلى أي مكان في العالم وكل هذه الخدمات والاستشارات تقدم إلى الموطنين مجاناً بدون مقابل.
- وكيل السفر: يعرف وكيل السفر على أنه" عبارة عن وسيط يمثل حلقة وصل ما بين المجهز الرئيسي لمختلف خدمات السفر ومشتري السفر" وهو لا يقوم بشراء المنتوج لحسابه الخاص وإنما مجرد وسيط.

يمثل وكيل السفر العديد من موردي الخدمات السياحية Tourism Suppliers مثل منظمي الرحلات السياحية، شركات الطيران، شركات النقل البحري، منشآت الإيواء، فنادق، موتيلات، منتجعات، وشركات تنظيم الرحلات والزيارات المحلية.

Sightseeing CO وكذلك وكالات إيجار السيارات Rent a car Agents والمطاعم وأماكن الترفيه. وتكمن أهمية وكيل السفر في كونه شخص أعمال غير متحيز ومستقل، يمكنه أن يوفر للزبون العرض المناسب له. وهكذا فإن وكيل السفر يعد بالنسبة للمستهلكين بمثابة مستشار سفر وبالنسبة للمجهزين فهو أحد منافذ البيع.

ويلاحظ أن الغالبية من وكلاء السفر عبارة عن مكاتب صغيرة تديرها العائلية ويتصرف فيها المالك بوصفه مديراً وبعدد من الموظفين يتراوح عددهم ما بين 3 – 7 موظف. لقد ظهر للوجود وكلاء السفر في النصف الثاني من القرن التاسع عشر، وكان أعمالهم يقتصر على بيع خدمات النقل البحري والنقل بالسكك الحديدية قبل الحرب العالمية الثانية. إلا أن نموهم

الكبير قد توافق مع النمو الكبير للسفر الجوي والرحلات المرزومة بعد الحرب العالمية الثانية. والآن في عام(1992) كان عدد وكالات السفر في العالم حوالي(67 الف) وكالة (47٪) منها في أمريكا و(30٪) في أوروبا و(9٪) وكالات أمريكية في كندا وأمريكا اللاتينية و(7٪) في شرق آسيا والباسيفيك و(6٪) في كندا وبلغت مبيعات مكاتب السفر في أوروبا والأمريكيتين عام (1994) حوالي(170) مليار دولار.

- أهم الوظائف التي يقوم بها وكالة السفر:

1) تحديد الحصص والأجور: تشير الإحصائيات على أن الاتصال الأولي بين وكالة السفر والزبون المتوقع هو طلب معلومات عن الأسعار المتمثلة بالآتي:

أ. أسعار النقل الجوي.
ب. أسعار غرف الفنادق.
ج. أسعار تأجير السيارات.
د. أسعار المجموعات السياحية.
ه. أسعار السفر البحري.
و. أسعار النقل الباص أو القطار.
ز. أسعار تأمين السفر.

أما نظام حجوزات الحاسب يمكن أن يستخدم كمدخل لمعرفة المعلومات المتوفرة في تحديد نمط من منتجات السفر من سعر الطيران إلى تأمين السفر، العديد من المعلومات المطبوعة تحتوي الكثير من المعلومات المفصلة حتى أكبر من بيانات الحاسب، أجرة السفر الجوي قد تنتشر في كتاب أسعار يدعى (التعرفة).

2) عمل الحجوزات: إن عمل الحجوزات على الخطوط الجوية تتطلب تخطيط لهذه الرحلات والانتقال من مكان آخر لإتمام الرحلة. وهذه الحجوزات تعمل من دخل وكالات السفر العالمية 85٪ من السفر الجوي.

3) قبول الدفع لأجور السفر: الوكيل يسلم الفاتورة كدفع بدل النقد ويرسلها لوكالة السفر أو منسق الرحلات أو الـARC لكي تجمع الريع أو المبلغ في حسابها الخاص.

4) يساعد الزبائن في ترتيبات السفر: فالإحصائيات تدل على أن 80٪ من التذاكر الجوية تصدر عن طريق وكالات السفر حيث يسارع لأخذها الزبائن في وكالات السفر. 15٪ ترسل بالبريد أو تسلم لمكتب الزبون أو مقره و5٪ يدفع مرة أخر لاستلامها في المطار. وقد ظهر اتجاه حديث في إصدار تذاكر السفر المحجوزة عبر الإنترنت Internet.

5) ترتيب إصدار التذاكر ووثائق السفر: تؤكد ARC على تذاكر السفر في حين معظم الوكالات تحصل الدخل من بيع منتجات السفر الأخرى، القائمة التالية ترتب المنتجات غير الجوية بمعدل دخلها (مردودها) وهي: الرحلات الجماعية– الرحلات البحرية – الإقامة في الفندق – تأجير السيارات– رحلات لمشاهدة الطبيعة– النقل بالباصات– تأمين السفر– النقل بالقطار– الغوص في البحر– التزحلق على الجليد..الخ.

إن الترتيبات من قبل وكالات السفر تتم مباشرة مع المكتب الرئيسي للبائع أو مركز الحجز، أنظمة الحجز بالكمبيوتر تتوسع وتتطور باستمرار، ونسبة حجوزات الفنادق وحجوزات السيارات المرتبة باستخدام CRS تزداد كل سنة.

6) إصدار التذاكر أو وثائق السفر: فإن وكالة السفر يجب أن يُعترفّ بها من قبلARC الوكالة لا بد أن تفي بمعايير معينة. المتطلب الأول توفر

شخص مؤهل ومتفرغ يفي بمتطلبات الـ ARC. المتطلب الثاني هو وجود على الأقل موظف واحد لديه خبرة لمدة سنة أو أكثر في التعامل مع التذاكر في وكالة سفر أو خطوط جوية فيما لا يقل عن الثلاث سنوات السابقة، المتطلب الثالث للوكالة يجب أن ترسل كفالة أو رسالة براءة ذمة التي تفي بالمتطلبات الأربعة الـ ARC كفالة التأمين في منحة من النقود تودع في حساب البنك ليكفل الإيفاء بمتطلبات مالية معينة ترسل الكفالة عن طريق وكالة سفر لتضمن إن الوكالة ستمكن من الإيفاء بالتزاماتها تجاه زبائنها وتجاه الخطوط الجوية.

عندما تستقبل الوكالة الاعتراف من قبل ال ARC يوقع المالك عقد يدعى اتفاقية وكالة المبيعات. وتلزم الاتفاقية الوكالة بأن تحافظ على أعلى مستوى بالعمل وبمقاييس متخصصة (مختارة) وأن تتعامل مع أعمال تكفي لأن تبقى مرخصة على قائمة ال ARC للموافقة على وكالات السفر لاستعادة الاعتراف بها وسمعتها لا بد للوكالة أن تلتزم بمعايير ال ARC هذه المعايير والقواعد منشورة في كتيب يسلم لكل وكالة.

7) عمولات الوكالة:معظم الإيرادات المستلمة من قبل وكالة السفر هي من العمولات المدفوعة من قبل الباعة عندما تبيع الوكالة تذكرة خط جوي تستلم عمولة من الخطوط الجوية وكذلك الفنادق والرحلات وشركات استئجار السيارات حيث تدفع عمولات للحجوزات التي تعملها وكالة السفر، فالعمولة تخصم من وليست تضاف إلى سعر الشراء.

ثانياً: دور وكيل السفر:

ينحصر دور وكيل السفر بالمهام الآتية:

- وكيل السفر يعتبر سمسار Broker فهو لا يمتلك البضاعة التي يسوقها وارتباطه بالموردين يكون بشكل قانوني على شكل تعاقد وهو سمسار عندما يمثل الفنادق والمطاعم وشركات تأجير السيارات عندما يمثل وكيل السفر بعض الشركات على تعاقد بينهما يعتبر وكيل Agent وعندها يلعب دور الوسيط بدون تعاقد مع الشركات التي يمثلها يعتبر سمسار.
- وكيل السفر كمستشار[1]: وكيل السفر بالمفرق يلعب دوراً هاماً في الترويج بفعالية وفي نوعية التوزيع لمختلف السلع والخدمات السياحية للمستهلك، وهذا يعني أن على وكيل السفر مهمة البحث والتنظيم والتنفيذ للرحلة المطلوبة، وهدف الوكالة هو أن تعرف احتياجات المسافر وتعمل على توفيرها، ولهذا فإن تعبير المستشار لوكيل السفر يستخدم لوصف مهمته في تقديم النصح والإرشاد للمسافر أمام الخيارات التي توضع أمامه.وتبعاً لازدياد التعقيد في نظم الحجز والتسعير والإجراءات فقد أصبح الزبون يقضي وقتاً طويلاً وينفق مالاً كثيراً إذا أراد تنظيم رحلته بشكل فردي، والخيار هو أن وكيل السفر هو المختص الذي أن يملك الخبرة في البحث والمعلومات المناسبة عن مقاصد السياح واحتياجاتهم وما يناسبهم، ولهذا فإن المسافر يتوجه لوكيله لطلب الرأي في الخيار الأفضل له بعد أن يشرح له ما يريده في رحلته، والواقع أن المستهلك يميل إلى اقامة نوع من العلاقة المستمرة مع وكيل موثوق لديه لطلب المشورة وحتى أن بعض السياح يتركون

(1) خربوطلي، صلاح الدين، السياحة صناعة العصر، دار حازم، دمشق،ط1، 2002،ص:98-99.

لوكيل السفر أمر تحديد وجهة سفرهم المقبلة،من جهة أخرى تعمل وكالات السفر على نشر هذه الثقة وتنميتها وتسعى لأن يستمر السائح في التعامل معها ويكرر سفره في برامجها، وتدل الإحصائيات أن عودة المستهلك للتعامل مع المكتب الذي خدمه بشكل جيد شكلت نسبة 85٪ من السفرات المتكررة للسياح في أوربا عام 1994.

- وكالة السفر كممثل بيع:تتولى وكالة السفر وظيفة مهمة بائع شخصي بشكل أساسي وهذا يحدد الوضع المالي للوكالة فمعظم الناس الذي يتوجهون لوكالة سفر يعرفون ماذا يريدون،وهذا يهم الوكالة لكنها من طرف آخر يجب أن تغطي كل مجالات البيع الأخرى و لذلك فإن تأمين التوفيق بين خدمة الزبون وبيع السلع والخدمات للعارضين الذين يناسبون الوكالة يشكل دائماً تحدياً لوكالة السفر، وحرية التصرف في هذا المجال يسمح للوكالات بأن تحصل على العمولات المناسبة وحتى أن تعاملها مع عارض معين يمنحها عمولات تصاعدية منه (تتناسب مع حجم مبيعاته).

يبيع وكيل السياحة والسفر برامج سياحية منظمة التي تكون على شكل معلومات كافية التي تنظمها بعض الشركات السياحية التي تنظم سفرات سياحية وتأخذها وكلاء السياحة والسلف لقاء عمولة معينة.

- تقديم مواقع بيعيه لشركات السفر ومنتجي الرحلات كوكلاء حجز للرحلات المرزومة أو أي خدمات أخرى متعلقة بالسفر كالنقل والإقامة ونوع الطعام – مكاتب تأجير السيارات – حمل الأمتعة بيع التذاكر عامة وأنهم يسوقون ما نسبته (80- 90٪).
- تقديم خدمات أخرى مثل تأمين السفر وصكوك المسافرين واستبدال العملة وترتيب وثائق السفر.

- تخطيط الرحلات والجولات بمختلف أنواعها وحسب رغبة المسافر.
- نقل المسافر والأمتعة بين المطار والفندق.
- امتلاك جداول حول نقاط اتصالات الطائرات أو القاطرات وأسعار التذاكر وأجور الفنادق ونوعيتها ومعلومات أخرى مثل حاله الطقس في أماكن القصد السياحية...إلخ..
- الإبقاء على خزين من منشورات السفر وعرضها في محلاتهم وشبابيكهم كالبوسترات والملصقات والكراسات.
- التوسط لدى الشركات في حالة شكوى المستهلك وذلك من خلال معالجة المشاكل وحلها وتذليل العقبات.
- تهيئة الحجوزات للمناسبات العالمية مثل الاولمبياد أو مواسم الحج.

ثالثاً: مهارات وكيل السفر:

بسبب التغير اليومي لعمل وكيل السفر فإن على الوكيل أن يمتلك في يده أخر المعلومات حول الأجور، والجداول وتغيير طرق الرحلات والمنتجعات والكثير من المعلومات العسيرة والمفصلة والتي يجب على الوكيل أن يتعلمها في عمله إذ تجابه الوكيل تحديات مستمرة للبقاء على معرفة دائمة بالتغيرات في المواعيد، الأجور، فالعالم كله هو ضمن مجاله الدراسي. وبصورة عامة يمكنه الحصول على تلك المعلومات عن طريق منشورات السفر التي تعتبر من الأدوات الضرورية للوكيل، حيث عن طريقها يمكن للوكيل أن يزود الزبون بجميع توصيات السفر على أساس المعلومات الأخيرة والدقيقة الممكنة والتي تلائم حاجات الزبون.

وبصورة عامة فإن المهارات المطلوبة من وكيل السفر هي:

أ. القدرة على إصدار التذاكر.

ب. معرفة جغرافية العالم، خاصة مطارات المدن الكبيرة ورموز شركات الطيران المستخدمة في تذاكر الطيران.

ج. يجب أن يكون على علم بمعرفة مناطق الوقت Time Zones وكيفية التحويل من وقت إلى آخر.

د. امتلاك معرفة كافية عن الزبائن(المستهلكين) لكي يكون قادراً على الربط ما بين حاجات المستهلك وتوفير المنتوجات.

ه. القدرة على المحافظة على خزين من التذاكر الأخرى وتسجيل المعلمات بدقة.

و. قدرة حسابية ومالية ولو محدودة.

ز. امتلاك مهارات تسويقية لترويج المنتوج.

ح. القدرة على تشغيل أنظمة حجوزات الكومبيوتر.

العوامل المساعدة في تنمية مهارات وكيل السفر:

نظراً للتغيرات المستمرة في حالة السوق السياحية وحركة السفر، فهناك عوامل تساعد على مواجهة تلك المشاكل هي:

أ) التدريب:

من المعتاد أن يتم تدريب الوكلاء من شركات الطيران ومجهزي السفر ومنتجي الرحلات الكبار. حيث تنظم كورسات تعليمية للوكيل المبتدئ، ودورات تدريبية – تطويرية إلى الوكيل ذو الخبرة المتوسطة، زيادة على ذلك فإنها تقدم كورسات في المستوى الإداري(مستوى المبيعات)، وأغلب التدريبية يتم في وقت العمل، وفي الوقت الذي يقضيه الموظف في الوكالة (أي بطريقة التدريبية في موقع العمل).

ب) استخدام الكومبيوتر:

إن نشاط وكيل السفر يتطلب نظاماً يوفر الحجز بوقت قصير وبصورة فورية، كما ويتطلب نظام التعديلات والإلغاءات وإعطاء معلومات دقيقة حول الأجور المعقدة أو شروط السفر، والإكمال السريع للوثائق مثل التذاكر.

ولكي يكون الوكيل مرخصاً وتدفع له العمولة، يجب أن يحصل على ترخيص من منظمة النقل الجوي العالمي International Air Travel Association المعروفة مختصراً ال(IATA).

رابعاً: مسؤولية وكيل السفر:

فمسؤولية وكيل السفر تتمثل بأنه يعمل بالنيابة عن المسافرين ويجب عليه معرفة رغباتهم لكي يلبيها بترتيب مستلزمات الرحلة فهو قانونياً وكيل عمولة أو ممثل مفوض ومعتمد بيع سلع وخدمات ما لجهة في منطقة جغرافية محددة، ولكن من جهة أخرى وفي تعبير التوزيع يجب أن يحقق وكيل السفر التوازن بين خدمة الزبون وترويج مصالح الجهة التي يمثلها، وفوق كل شيء فإن على وكيل السفر استخدام المعلومات والخبرة بطرق مسؤولة لتأمين خطة ناجحة ورحلة سالمة وممتعة، وتلك الطرق تتضمن تنفيذ أنشطة دقيقة عديدة وتتضمن على سبيل التعداد لا الحصر: إعداد برنامج الرحلة، الإعلان عنها بشكل مناسب الوثائق، إجراءات السلامة، التزويد بالمعلومات عن المقاصد، أسماء الفنادق والأمكنة، العادات المحلية، التعليمات السلوكية خصوصياً المقصد اجتماعاً ومالياً وسياسياً..إلخ، يزداد الطلب على خدمات الوكالات مع ازدياد مركب المنتوج السياحي، ومع ذلك فكل وكيل يستطيع بيع سلع وخدمات للعارضين بحرية أكبر وبشكل مباشر.

خامساً: موقع إقامة الوكالة السياحية والسفر:

ويعد موقع الوكالة مسألة مهمة، وإن الموقع المثالي لوكالة السفر هو في الطابق الأرضي المواجه للشارع الرئيس (شارع تجاري) إذ أن (60٪) من الوكالات تقع في مثل هذا الموقع. و(40٪) منها تقع في الشوارع الفرعية والطوابق العليا، وتقع في ممرات التسوق وذلك في الولايات المتحدة الأمريكية.

سادساً: الصفات التي يجب توافرها في وكيل السفر:

أ. يجب أن يكون خبير في السفر والرحلات المحلية والعالمية.

ب. يجب أن يكون على درجة عالية من الكفاءة في مجال عمله.

ج. يجب أن يكون مخلصاً في عمله حتى يستطيع أن يتفوق على منافسه.

د. وكيل السفر لا يتقاضى مبالغ أو عمولة من العملاء وإنما يأخذ أتعابه وعمولته من الشركات والفنادق والخطوط الجوية... الخ التي يحجز عليها العميل بواسطة وكيل السفر.

ويعتبر وكيل السفر بمثابة مهندس أحلام وكثير من الأفراد يفضلون التعامل مع وكلاء السفر في ترتيب سفراتهم وحجوزاتهم في الدول المتقدمة يكون اعتماد الناس (90٪) في تنظيم سفراتهم السياحية أو سفرات الأعمال على وكيل السفر.

ه. أن يكون لوكيل السفر محل ثابت ومرخص ويحمل اسم تجاري معين من حيث (موقع – ديكورات – موظفين – لوازم مكتبية – عنوان دائم – جهاز هاتف – حاسوب – فاكس – طابعة موبايل – الانترنيت.. الخ) وتتراوح العمولات التي يحصل عليها وكلاء السفر من (5 – 14٪).

و. يبيع وكيل السفر أيضاً البرامج السياحية المنتظمة التي تكون على شكل حزمة كاملة (Package)[1].

- مستخدمو وكالات السفر والسياحة (ذكور وإناث):

أ. الصفات الشخصية:

1. مظهر لائق، محب للنظام ودقيق، ثقافة جيدة ومعرفة بالمراسلات التجارية، معرفة لغة أو لغتين.
2. معرفة عملية بالنسخ والاختزال، هاتف، فاكس، تلكس، ومران في المحاسبة وآلات المكتب.
3. ذكاء وتبصر وسرعة إدراك، وأن يكون لفظه سليماً وواضحاً

ب. المهام:

1. مع بقاء ارتباطه برئيس المكتب يعمل في القسم المفرز إليه، وينجز الأعمال الموكلة إليه ويهتم بأعمال النسخ والاختزال.
2. يساعد رئيس المحاسبة وينفذ تعليماته بذكاء ويتعاون مع أمين الصندوق والمحاسب في مسك دفاتر الحسابات.
3. ينفذ بصورة خاصة الأعمال الكتابية والتسجيلات، ويؤمن المخابرات الهاتفية لأصحابهم ويهتم بعمل التلكس والفاكس.

(1) توفيق، ماهر عبد العزيز – 1997 – صناعة السياحة، دار زهران، عمان ص(156)

سابعاً: الأعمال الأساسية لوكالات السياحة والسفر:

أعمال وكالات السياحة والسفر يمكن تقسيمها إلى ثلاث مجموعات رئيسية:

1) **عمليات تنظيمية إنتاجية:** العمليات التنظيمية لوكالات السياحة تتمثل في كل عملية لتحضير الإعداد للرحلات الجماعية أو الفردية السياحية. مقابل سعر موحد وتشمل كل أو بعض الأساسيات مثل تأمين المواصلات والطعام والفنادق وأيضاً تشمل الخدمات الإضافية.

وهذه الرحلات ممكن أن تكون مخصصة للسكان المحليين أو السواح الأجانب وممكن أيضاً أن تقام هذه الرحلات في مكان الشركة السياحية أو في الخارج.

والشركات السياحية بمساعدة المرافق السياحية الأساسية مثل المواصلات – الفنادق– وقطاع الخدمات الإضافية تنتج إنتاجها الخاص الذي يتمثل في عمل رحلات جماعية مقابل سعر موحد.

2) **عمليات وساطية:** العمليات الوساطية تتمثل في تأمين الربط بين السواح والمنشآت السياحية الأخرى مثل قطاع المواصلات وقطاع الفنادق، وهنا تعمل هذه الشركات مقابل العمولة (الكمسيون). وضرورة وجود وسيط عند السفر والإقامة في مكان غريب أثناء السياحة. وهنا تظهر الحاجة لوكالات السياحة التي من خلالها تقديم المعلومات والدعاية والإعلان تقوم بتعريف السائح بها وهو لا يزال موجود في مكان سكنه الأصلي.

كما أن القسم الأكبر من السواح ليست لديهم المعرفة الكافية والتجربة والوقت لكي يستطيعوا حل كل المسائل المتعلقة بسفرهم وإقامتهم بعيداً عن مكان سكنهم الأصلي.

3) **عمليات أخرى لوكالات السياحة والسفر:** وتشمل عمليات تبديل العملة الصعبة وبيع الخرائط الجغرافية السياحية وإرسال الأمتعة وبيع تذاكر السفر كل هذه العمليات تساعد وكالات السياحة والسفر في تغطية نفقاتها والحصول على الأرباح.

ثامناً: تقسيم وكالات السياحة والسفر:

يمكن تقسيم وكالات السياحة والسفر إلى ما يلي:

1. حسب مكان الإقامة الدائم للزبون الذي تقوم بخدمة تقسم الوكالات السياحية إلى ثلاث أنواع:

أ. مستقبلة: تقوم باستقبال وخاصة السواح الأجانب في دولتها أي في مكان وجود مقرها.

ب. مرسلة: تقوم بإرسال السواح المحليين للخارج وتنظيم عملية سفرهم وإقامتهم هناك.

ج. مشتركة: في وقت واحد تقوم بخدمة السواح الأجانب في دولتها وإرسال السواح المحليين للخارج.

2. حسب إذا كانت تقوم بعمل الرحلات الجماعية بسعر موحد أولا تقوم بذلك. تنقسم الوكالات السياحية إلى:

أ. شركات وكالات كاملة المسؤولية والتي تقوم لوحدها بعمل وتنظيم

الرحلات الجماعية والتحضير والتجهيز لها من جميع النواحي سواء كانت من أجل استقبال السواح الأجانب أو إرسال السواح المحليين.

ب. وكالات سياحية تعمل فقط على بيع ناتج الشركات المنظمة الأخرى للرحلات الجماعية بسعر موحد.

3. حسب إذا كانت عند عمل وتنظيم الرحلات الجماعية لها احتكاك مباشر مع الزبائن أو ليس لها احتكاك. تقسم إلى ثلاث أنواع:

أ. شركات ووكالات البيع بالجملة.
ب. وكالات وشركات سياحية مشتركة.
ج. الوكالات والشركات السياحية التي تبيع بالمفرق.

4. حسب وجود أو عدم وجود أقسام وملاحق لها تقسم الشركات والوكالات السياحية إلى نوعين:

أ. صغيرة: والتي لا يوجد لها أقسام وملاحق أخرى ومعظم أعمالها تكون أعمال وساطية.
ب. كبيرة: والتي يكون لها أقسام وملاحق أخرى في الداخل والخارج.

البرنامج السياحي (Package-Tour):

وهي عبارة عن تشكيلة واسعة من الخدمات السياحية تتضمن النقل والإقامة ووسائل الراحة والتسلية وخدمات أخرى مكملة للسياح.

ولا تنجح أية سياحة بدون برنامج سياحي يتمتع به السائح ويحجز له مسبقاً أو عند وصوله البلد المعين. وهذه البرامج تشمل زيارات الأماكن

الأثرية والتاريخية والطبيعية والمتاحف بالإضافة إلى خدمات مكملة مثل المحلات والأسواق والمعارض.

البرنامج الخاص بالرحلة المتكاملة:

تشمل الخدمات السياحية التالية:

1. خدمات النقل من مواقع الإقامة الدائمة للسياح إلى المواقع السياحي وبالعكس.
2. خدمة الإيواء من الفنادق – والقرى السياحية والمخيمات والموتيل.
3. خدمات الطعام والشراب بواقع ثلاث وجبات تقريباً.
4. خدمات تكميلية مثل المرشدين السياحيين – مندوبين – مرافقين لتخليص إجراءات خاصة بالمسافرين السياح. أو خدمات متصلة بأنواع الخدمات السالفة الذكر.

الفوائد الخاصة بالرحلة المتكاملة ومميزاتها:

1. تقلل مشاكل اللغة للسياح وذلك بمراقبة دليل للسائح من خلال الترجمة وتقديم خدمات أخرى للسائح.
2. غير مكلفة نسبياً وذلك بسبب الأسعار المخفضة للسفر المجموعة أفضل من السفر الفردي.
3. سهولة الحجز وضمانه والنقل الآمن.
4. امان السائح خلال السفر مع المجموعة.
5. الاقتصاد في الجهد والوقت الذي يبذله السائح في سبيل الحصول على الحجز.
6. توطيد العلاقات الاجتماعية والثقافية مع المجموعة.

الخدمات الواجبة على منفذ الرحلة المتكاملة:

- توفير النظام الخاص بشكل الرحلة المتكاملة.
- تقليل التكلفة الإجمالية للرحلة السياحية والقيام بعمل خصم خاص على المشتريات الضخمة.
- والعمل على لقاء السائح واستقباله عند الوصول وتوديعه في المغادرة.
- مرافقة السياح إلى أماكن الإيواء والجولات السياحية.
- تأمين عملية نقل الأمتعة.
- التأمين على السفر وتأجير السيارات وحجز المقاعد للنقل وحجوزات الفنادق والمرشدين السياحين.

أنواع البرامج السياحية تحدد من خلال:

1. الغرض من الرحلة (الدافع).
2. الفئة الموجهة إليها (لمن).
3. السوق السياحية(الدول المصدرة للسياح والبلد المحلي).

الغرض من الرحلة:

دافع ديني – دافع ترفيهي استطلاعي – دافع علاجي – دافع اقتصادي...إلخ.

الفئة الموجهة إليها الرحلة:

رجال أعمال – مهندسين – عمال– أطباء– شباب– كبار– السن...إلخ.

السوق السياحية:

وتشمل المقومات السياحية الموجود في البلد السياحي وعوامل الجذب بها والدول المصدرة لسياح والسمات الخاصة بتلك المجتمعات والعوامل المساعدة على زيادة الدافع السياحي لديهم. ومن العوامل لزيادة الطلب السياحي والواجب الأخذ بها عند تخطيط برنامج سياحي هي:

1. الأسعار.
2. الدخل.
3. طبيعة السكان من حيث العمر والجنس والحالة الاجتماعية وعدد الأطفال والمهنة ووقت الفراغ والوسائل التسويقية والتكنولوجيا والمستوى التعليمي والثقافي والاستقرار السياسي والأمني وسعر صرف العملة وإجراءات الرحلة السياحية.

المقومات السياحية الواجب توافرها في البلد السياحي:

1) المقومات الطبيعية:

وتشمل الأرض من حيث الموقع والمساحة والشكل من جبال وهضاب وتلال وسهول ووديان والمناخ المتمثل في درجة الحرارة والرطوبة والرياح والأمطار والثلوج...إلخ والمياه الجوفية والمعدنية والنهار والبحيرات والشلالات..إلخ. والحياة النباتية والحيوانية ومناطق الجمال الطبيعي.

2) المقومات البشرية:

وتشمل السكان من حيث العدد والسمات والملامح المميزة والعمالة المهرة والقدرات والتدريب وروح الاستقبال والضيافة ومشاعر الود والاحترام

والأمان والاستعداد لخدمة السياح وعدم الاستغلال. والثروة الثقافية والتراثية والأحداث والمناسبات ومراكز العلم والمعرفة.

3) مقومات مساعدة وتكميلية:

تشمل المرافق والخدمات العامة وسبل التنقل من النقل البرى والجوى والبحري والجبلي وخدمات الاتصالات والخدمات الطبية، والمرافق والخدمات التخصصية والإيواء وتجهيز الطعام والشراب.

ويمكننا وصف منتجي الرحلات بأنهم بائعو جملة حيث يقوموا بشراء كميات كبيرة ثم بيعها بكميات أصغر ولكن منتجي الرحلات يقومون ولو شكلياً بتغيير المنتوجات المبيعة وذلك عن طريق رزمها كمنتج جديد.

- المنتج (منتجي الرحلات): يمكن تعريف منتج الرحلة على أنه" الشخص الذي يقوم بخلق الرحلة المرزومة".

إن قيمة منتجي الرحلات تكمن في قدرتهم على القيام بعمل خصومات Discounts من خلال المشتريات الضخمة وجمع رزمة ملائمة ومتقنة الصنع وبيعها للمستهلكين ويطلق على الرحلة المتكاملة رحلة مرزومة (رحلة إجمالية) (P.t) حينما يكون النقل بأي واسطة عدا النقل بالطائرة ورحلة شاملة(I.T) حينما يكون النقل بالطائرة فقط.

أنواع منفذي (منتجي) الرحلات:

نتيجة تطور السياحة، وتعدد الأنماط السياحية التي ينشدها السائح، فقد ظهر أنواع من منفذي الرحلات وذلك لكي يستطيعوا إشباع تلك الأنماط السياحية المختلفة وبصورة عامة يمكن تقسيم منفذي الرحلات إلى:

1. منتجي السوق الكلي: وهم الذين ركزوا نشاطاتهم على مناطق قصد السوق الجماهيرية الأكثر شعبية أنهم يقومون بعمل الترتيبات الخاصة بالسياحة المغادرة وعدد منهم مرتبطون مع خطوطهم الجوية الخاصة ببلدهم.
2. المنتجين المتخصصين: وهم أقل شهرة من منتجي السوق الجماهيرية لكنهم أكثر بكثير عددياً. وهم يمكن أن يتراوحوا بين وكلاء السفر المحليين الذين ينظمون برحلات ذات أغراض خاصة من (30 – 20) مسافر وينقسموا إلى خمسة أصناف.

أ. منتجين يقدمون رحلات شاملة إلى مناطق قصد معينة وهم عادة ممتلكين أو لديهم ارتباطات قوية مع شركات منطقة القصد السياحي.

ب. منتجين يقدمون رحلات مرزومة من مناطق مولده معينة وهم يمكن أن يكونوا ممتلكين من وكلاء سفر مسجلين ويمكن إيجاد هؤلاء المنتجين في أي مدينة كبيرة.

ج. منتجين يستخدمون إقامة خاصة لرحلاتهم مثل عطلة التخييم وغيرها.

د. منتجين يستخدمون نقل معين لرحلاتهم كالحافلات فقط أو السفن فقط وهم عادة ممتلكين من قبل الناقلين.

ه. منتجين يقومون برحلات ذات اهتمام خاص مثل نزهة بحرية يقوم بها الشخص نفسه.

3. المنتجون المحليون: وهم الذين يقومون بجمع وبيع رحلات كاملة وبيعها إلى مناطق داخل القطر الذي يعيش فيه السياح، والعديد منهم قد تجمعوا على شكل اتحاد لبيع العطل الكاملة الداخلية من خلال وكلاء السفر.

4. منتجي الرحلات القادمة: وهم يمركزون في منطقة القصد السياحي ويبيعون الرحلات الكاملة لمنطقة القصد تلك فقط لكنهم يمكن أن يبيعوا في عدة بلدان مختلفة ويقومون ببعض أو كل الأعمال الخاصة بتنظيم الرحلة للمجاميع القادمة أو متخصصون في لقاء المسافرين القادمين ونقلهم إلى فنادقهم أو تزويدهم بخدمات المرافقة. أو التفاوض مع شركات النقل السياحي والفنادق والقرى السياحية لتقديم أفضل الأسعار وتقديم ترتيبات الطعام والجولات. بالإضافة إلى إشباع حاجات مجاميع قادمة ذات مواصفات واهتمامات ومتطلبات خاصة. سواء بمجمل الإقامة أو نوع الطعام أو الطقوس الدينية...إلخ.

مهارات منتجي(منفذي) الرحلات:

يجب أن تتوفر عدة مهارات لدى منتج الرحلة ومنها:

1. له القدرة واستعداد على تحمل المسؤولية كاملة من بداية الرحلة حتى نهايتها.
2. له القدرة وكفاءة إدارية.
3. له القدرة على البيع.
4. له القدرة على التخطيط المستمر والثابت للمستقبل.
5. لديه الموهبة تصور جميع تفاصيل الرحلة خطوة خطوة.
6. لديه القدرة على توقع التغيرات في الأسواق.
7. لديه القدرة على العمل تحت قدر كبير من الضغط.
8. لديه معرفة جيدة بجغرافية المناطق السياحية وخاصة الأكثر شعبية في العالم.

9. لديه القدرة على الربط بين حاجات ورغبات المستهلكين وبين مناطق القصد.
10. لديه معرفة ولو كانت محددة بالجوانب المالية وخاصة بتكاليف الرحلة.

التكلفة الخاصة بالرحلة المتكاملة:

إن السياحة منتج حساس اتجاه الأسعار وأيد العاملين الأساسيين في تحديد سعر الرحلة هما:

1. تكلفة الإقامة وتكلفة الوجبات في منطقة القصد السياحي والمتأثرة بمعدلات تبادل العملة بين البلد الأصلي للسائح ومنطقة القصد خاصة في الرحلات الخارجية.
2. تكلفة النقل الجوي أو أي نقل أخر.

التكلفة الكلية للرحلة المتكاملة:

نوع الخدمة	الحصة من التكلفة ٪
النقل	٪40
الإقامة والوجبات	٪35
الجولات والدليل	٪5
عمولة وكيل السفر	٪10
ربح	٪ 10
مجموع السعر الكلي	٪100

هناك مصادر أخرى يحقق منها منتجي الرحلات دخلاً أو عائداً إضافياً:

أ. استثمار الأموال الناتجة من فترات الزمن التي تحدث بين دفع الزبائن لعطلتهم أو رحلتهم. وتعهدات منتجي الرحلة لتصفية حساباتهم حيث أن الفائدة المتحصلة من هذا الاستثمار تكون مساوية للربح المتحقق من بيع الرحلة المتكاملة نفسها.

ب. الغرامة المفروضة عند الإلغاء والتي تعتبر ربحاً عالياً وقد لا يحصل على أي عائد إذا ألغى الرحلة قبل فترة قصيرة جداً من تنفيذها.

ج. الشراء المسبق والمدروس للعملة الأجنبية في الأوقات التي يكون بها معدلات التبادل مناسبة.

د. بيع الرحلة المتكاملة إلى الزبون وتجنب دفع عمولة إلى وكيل السفر.

مراحل تسويق الرحلة المتكاملة:

يتم من خلال أربعة مراحل:

1. تخطيط الرحلة وتحضيرها.
2. تسعير الرحلة.
3. ترويج الرحلة.
4. توزيع الرحلة.

1) تخطيط الرحلة:

أن عملية وضع برنامج سياحي لرحلة لمنطقة ما يجب أن يوضع قبل فترة طويلة من بدء الرحلة. والمدة الكافية لتلك الفترة هي سنتان تقريباً قبل عملية التشغيل الفعلي للرحلة وبصوره عامه عند التخطيط لوقت الرحلة يجب أولاً تحديد تاريخ الانطلاق أو تنفيذ الرحلة تراجعياً:

ويبدأ تحضير الرحلة بإعداد بحوث عن السوق وتتم عن طريق منظمات بحثية متخصصة أو العمل على القيام بدراسة السوق وحركات السائح والعمل على دراسة المنافسين ووضعهم في السوق.

ثم يتم وضع التفاصيل الخاصة بالرحلة مثل تواريخ المغادرة طول فترة الرحلة أنواع خدمات النقل والخدمات الأرضية. هذه الفعاليات يمكن أن تحدث قبل (14– 18) شهراً من التشغيل الفعلي للرحلة. كما يتم التفاوض على كافة الخدمات المقدمة وغالباً ما يتم التوقيع عليها ولا يقوم المنتج بالدفع الفعلي إلا بعد أن يتم تنفيذ الرحلة فعلياً وإكمالها. وبذلك قد تم وضع البرنامج قبل (12– 14) شهر قبل عملية التنفيذ الفعلي.

2) تسعير الرحلة:

حيث يتم العمل على الوصول إلى سعر الرحلة عن طريق أرقام التكلفة الفعلية المتفاوض عليها ثم إضافة مبلغ إضافي لتغطية المصاريف العامة (الربح) وعلى حسب عدد المسافرين المتوقع أن هذا المبلغ الإضافي يمكن أن يعبر عنه أما بنسبة من التكلفة الكلية والذي يجب أن يعكس الوقت والعدد والجهد المرتبط بعملية تنظيم الرحلة.

3) الترويج للرحلة:

هذا الجانب الأكثر أهمية لنجاح الرحلة فالهدف الأساسي هو الحصول على أوسع توزيع للكراسي والأماكن المحجوزة بالرحلة وبالتالي الحصول على الأكبر عدد من الحجوزات وبصورة عامة يعتمد برنامج الترويج على حجم بائع قطاعات السوق المستهدفة. وعموماً فإن جميع البرامج الترويجية تتضمن:

أ) توزيع الكراسات إلى بائعي التجزئة.

ب) إعلان في المنشورات السياحية.

ج) بيع الشخصي.

د) تعاقد مع بائعي الجملة.

أ. توزيع الحصص:

وتتضمن عملية توزيع الحصص الخاصة بالرحلة إلى جميع منفذي الرحلات بالتجزئة والذين عملوا مع المنتج سابقاً وتعتبر هذه هي الأداة الأكثر حيوية لمنتج الرحلة باعتباره المنتج السياحي غير ملموس ويجب شرائه دون معاينة وعلى أسس معرفية قليلة لذلك فإن الحصص هي الوسيلة الرئيسية لتعريف المستهلكين.

ب. إعلان:

وتشمل الإعلان بالصحف والمجلات العامة والمتخصصة بالسفر والسياحة إضافة إلى الإعلان إلى السياح المحتملين.

ج. لبيع الشخصي:

تقوم شركات السياحة (بائعوا الجملة) بتوظيف ممثلي مبيعات يقومون على البيع الشخصي لعروض الرحلات السياحية إلى شركات التجزئة الذين يعتبرون أفضل بائعي الرحلات.

د. تعاقد مع بائعي الجملة:

بسبب التكلفة العالية للتوزيع فإن شركات الجملة في مكان معين يمكن أن يستخدموا شركات جملة في مكان آخر لتوزيع رحلاتهم في المنطقة نظير أجر معين.

وبصورة عامة فإن مرحلة التسويق يمكن أن تبدأ قبل ما يزيد على عشرة أشهر من بدء التنفيذ الفعلي للرحلة وتستمر لبضعة أيام قبل موعد انطلاق الرحلة.

4) توزيع لرحلة وبيعها:

توزيع الرحلة يبدأ قبل 6 أشهر من بداية الرحلة حيث يتم تحضير قوائم العمل ونظام الحجز ووضع تفاصيل التوثيق وحالة المدفوعات وتأكيد الحجوزات.

كما يتم إرسال الوثائق إلى شركات التجزئة لبيعها على المسافرين كما أن تشغيل الرحلة وتنفيذها فعلياً يمكن أن يتم من خلال منتج الرحلة نفسه أو بائع الرحلات أو شركات الخدمات.

طرق توزيع الرحلة المرزومة:

إن هدف التوزيع هو تأسيس حلقة من الوسطاء تصل مابين العرض (المنتج) والطلب(المستهلك). ويتم توزيع الرحلة المرزومة بطريقتين رئيسيتين:

1) التوزيع المباشر:

ويمثل بحدود (20٪) من السوق الكلي للرحلات المرزومة، ويتحقق عندما يبيع منتج الرحلة مباشرة للمستهلك. ويتحقق ذلك بإحدى الوسائل الآتية:

أ. عن طريق المكتب الرئيسي أو المكاتب الفرعية التابعة للمنتج.

ب. عن طريق متاجر أو فروع توزيعية تابعة للمنتج.

ج. التوزيع بالبريد(يمثل تقريباً 10٪ من الحجوزات المباشرة للمنتج).

د. التوزيع الآلي باستخدام الحاسوب وشبكة الانترنت.

ه. التوزيع عن طريق منافذ التوزيع الواسع كالأسواق المركزية والنقابات والاتحادات...إلخ.

و. عن طريق المكاتب التابعة لأجهزة السياحة الرسمية في الخارج.

إن اللجوء إلى أسلوب التوزيع المباشر يتطلب:

- إذا كانت السوق مركزة جداً جغرافياً.
- إذا كان المنتج في موقع مالي قوي.

ويحقق المنتج من التوزيع المباشر هامش ربح عالي يستطيع من خلاله امتصاص الكلفة الناجمة عن تشغيله لعدة مكاتب فرعية تقوم بالتوزيع نيابة عن المنتج.

2) التوزيع غير المباشر:

ويمثل(80٪) من السوق الكلي للرحلات المرزومة ويتحقق عندما يتم التوزيع عن طريق وسيط الذي يعمل كحلقة وصل بين المنتج والمستهلك.

وممكن أن يكون الوسيط أما وكيل إذ تنحصر مهمته في تقريب وجهات النظر بين البائع والمشتري ومقابل عمولة، أو أن يكون تاجر يشتري البضاعة باسمه ولحسابه الخاص، ثم يعيد عملية التوزيع.

وبصورة عامة يمكن أن يقوم بتوزيع الرحلة بصورة غير مباشرة عن طريق:

أ. وكيل منفرد: وله حصة كبيرة في التوزيع. ويمكن أن يقوم بالتوزيع مباشرة للمستهلكين، أو إلى وكيل تجزئة ثم المستهلكين أو إلى وكيل جملة الذي يقوم بدوره بتوزيعها أما مباشرة للمستهلكين أو إلى وكيل تجزئة الذي بدوره يوزعها إلى المستهلكين.

ب. وكيل جملة: إذ يقوم المنتج بتوزيع الرحلات إلى وكيل جملة واحد أو أكثر، والذي يقوم بدوره بتوزيعها أما مباشرة إلى المستهلكين، أو عن طريق وكيل التجزئة.

وكيل تجزئة أو (وكيل سفر): إذ يقوم المنتج بتوزيع الرحلات إلى وكيل تجزئة أو أكثر، والذي يقوم بدوره بالتوزيع مباشرة إلى المستهلكين. وشكل عام فإن وكلاء التجزئة يمثلون الحلقة الأخيرة من سلسلة توزيع الرحلات المرزومة.

أسئلة الوحدة الأولى

السؤال الأول: اكمل الفراغات الآتية:

1) يعد توماس كوك أول من قام بتنظيم الرحلات....... في العالم، في عام..................مكونة من.........شخصاً بوساطة.... ثم.... في رحلة إلى اسكوتلندا.

2) وقد فتح توماس كوك أول مكتب له في عام.........، وبدأ بترتيب رحلات دائرية كبيرة إلى العامة الناس، وفي عام 1867 قام بتقديم تذاكر كوك الدوريةCook s Circular Tickets والتي يمكن من خلالها أن يقوم الناس بحجز تذكرة.........تغطي رحلة عبر عدة شركات سكك حديدية.

3) يمثل وكيل السفر العديد من موردي الخدمات السياحية Tourism Suppliers مثل.........،.........،.........،.........،.........،.........، وشركات تنظيم الرحلات والزيارات المحلية.

السؤال الثاني: لقد ازدهرت الرحلات المرزومة خاصة بعد الحرب العالمية الثانية) في أوروبا على وجه الخصوص) وذلك لعدد من الأسباب،المطلوب اذكر هذه الأسباب.

السؤال الثالث: عدد أهم النشاطات التي تقوم بها وكالات أو مكاتب السفر والسياحة ومنظمي الرحلات حالياً ومستقبلاً.

السؤال الرابع: عرّف شركة السياحة والسفر، ثم اذكر أهم الوظائف التي تقوم بها شركات السفر والسياحة.

السؤال الخامس: عرّف وكالة السياحة والسفر – وكيل السفر– وكيل السفر كمستشار– وكالة السفر كممثل بيع– منتجي الرحلات– المنتجون المحليون.

السؤال السادس: اذكرأهم الوظائف التي يقوم بها وكالة السفر.

السؤال السابع: ما هي المهارات المطلوبة من وكيل السفر والسياحة، وما هي العوامل المساعدة في تنمية مهارات وكيل السفر؟ وما الصفات التي يجب توافرها في وكيل السفر، وما هي مسؤولية وكيل السفر.

السؤال الثامن: تكلم عن الأعمال الأساسية لوكالات السياحة والسفر.

السؤال التاسع: عرّف البرنامج السياحي،وما هي انواع البرامج السياحية، ثم بيّن ماذا البرنامج الخاص بالرحلة المتكاملة من الخدمات السياخية، وما الفوائد الخاصة بالرحلة المتكاملة ومميزاتها، وما الخدمات الواجبة على منفذ الرحلة المتكاملة؟

السؤال العاشر: ما هي المقومات السياحية الواجب توافرها في البلد السياحي؟.

السؤال الحادي عشر: تحدث عن مهارات منتجي(منفذي) الرحلات؟ وما هي طرق توزيع الرحلة المرزومة؟

السؤال الثاني عشر: وضح ما المقصود بالمفاهيم التالي:

وكيل منفرد– وكيل الجملة – وكيل التجزئة.

السؤال الثالث عشر: أجب بصح /أو خطأ أما العبارات الآتية مع تعليل الخطأ إن وجدت:

1. تشير الإحصائيات الصادرة من منظمة السياحة العالمية (W.T.O) عام 2000 بأن صناعة السفر ولدت أو نتج عن نشاطاتها أكثر من /50500/ بليون دولار.
2. حتى يجني كوك(Cook) المال الأكثر قرر تنظيم رحلات برفقة دليل سياحي للطبقة الفقيرة الذين يهتمون بالرحلات لمسافات واسعة.
3. تعرف شركة السفر السياحة بكونها إحدى المنشآت السياحية الهامة التي تقوم بتقديم خدمات السفر للمسافرين والسياح من خلال برامجها السياحية الخاصة أو كوسيط لبيع البرامج السياحية المعدة من قبل منظمي الرحلاتTour Operators.
4. فالإحصائيات تدل على أن 60٪ من التذاكر الجوية تصدر عن طريق وكالات السفر حيث يسارع لأخذها الزبائن في وكالات السفر. 12٪ ترسل بالبريد أو تسلم لمكتب الزبون أو مقره و2٪ يدفع مرة أخر لاستلامها في المطار.
5. إن الترتيبات من قبل وكالات السفر تتم مباشرة مع المكتب الرئيسي للبائع أو مركز الحجز.
6. وكيل السفر يعتبر سمسار Broker فهو يمتلك البضاعة التي يسوقها وارتباطه بالموردين يكون بشكل غير قانوني.
7. وكيل السفر بالمفرق يلعب دوراً هاماً في الترويج بفعالية وفي نوعية التوزيع لمختلف السلع والخدمات السياحية للمستهلك.
8. يعد موقع الوكالة مسألة مهمة، وإن الموقع المثالي لوكالة السفر هو في الطابق الأرضي المواجه للشارع الرئيس.

9. يعتبر وكيل السفر بمثابة مهندس أحلام وكثير من الأفراد يفضلون التعامل مع وكلاء السفر في ترتيب سفراتهم وحجوزاتهم في الدول المتقدمة يكون اعتماد الناس (90٪) في تنظيم سفراتهم السياحية أو سفرات الأعمال على وكيل السفر.
10. وصف منتجي الرحلات بأنهم بائعو مفرق حيث يقوموا بشراء كميات صغيرة ثم بيعها بكميات أكبر.

السؤال الرابع عشر: اختر الإجابة الصحية لكل من العبارات الآتية:

- وكيل تجزئة أو (وكيل سفر):

أ. يمثلون الحلقة الأخيرة من سلسلة توزيع الرحلات المرزومة.
ب. يمثلون الحلقة الأولى من سلسلة توزيع الرحلات المرزومة.
ج. (أ+ ب)
د. غير ذلك.

- أهم الوظائف التي يقوم بها وكالة السفر:

أ. تحديد الحصص والأجور.
ب. عمل الحجوزات.
ج. قبول دفع لأجور السفر.
د. يساعد الزبائن في ترتيبات السفر.
ه. كل مما سبق.

- المهارات المطلوبة من وكيل السفر هي:

أ. القدرة على إصدار التذاكر.

ب. معرفة جغرافية العالم،

ج. امتلاك معرفة كافية عن الزبائن(المستهلكين).

د. القدرة على المحافظة على خزين من التذاكر الأخرى وتسجيل المعلمات بدقة.

ه. قدرة حسابية ومالية ولو محدودة.

و. امتلاك مهارات تسويقية لترويج المنتوج.

ز. القدرة على تشغيل أنظمة حجوزات الكومبيوتر.

ح. كل مما سبق.

- العوامل المساعدة في تنمية مهارات وكيل السفر:

أ. التدريب.

ب. استخدام الكمبيوتر.

ج. (أ+ب)

د. غير ذلك.

- تقسيم وكالات السياحة والسفر حسب مكان الإقامة الدائم للزبون الذي تقوم بخدمة تقسم الوكالات السياحية إلى:

أ. مستقبلة.

ب. مرسلة

ج. مشتركة

د. كل مما سبق.

◆ تشمل الخدمات السياحية:

أ. خدمات النقل من مواقع الإقامة الدائمة للسياح إلى المواقع السياحي وبالعكس.

ب. خدمة الإيواء من الفنادق – والقرى السياحية والمخيمات والموتيل.

ج. خدمات الطعام والشراب بواقع ثلاث وجبات تقريباً.

د. خدمات تكميلية مثل المرشدين السياحيين – مندوبين– مرافقين لتخليص إجراءات خاصة بالمسافرين السياح.

ه. كل مما سبق.

◆ الخدمات الواجبة على منفذ الرحلة المتكاملة:

أ. تقليل التكلفة الإجمالية للرحلة السياحية.

ب. تأمين عملية نقل الأمتعة.

ج. (أ+ب)

د. مرافقة السياح إلى أماكن الإيواء والجولات السياحية.

ه. كل مما سبق

◆ من العوامل لزيادة الطلب السياحي والواجب الأخذ بها عند تخطيط برنامج سياحي هي:

أ. الأسعار.

ب. الدخل.

ج. طبيعة السكان من حيث العمر والجنس والحالة الاجتماعية.

د. كل مما سبق

ه. ليس كل مما سبق.

- المقومات السياحية الواجب توافرها في البلد السياحي:

أ. المقومات الطبيعية.
ب. المقومات البشرية.
ج. المقومات المساعدة والتكميلية.
د. كل مما سبق
ه. ليس كل مما سبق.

- تقسيم منفذي(منتجي الرحلات) الرحلات إلى:

أ. منتجي السوق الكلية.
ب. المنتجين المتخصصين
ج. (أ+ب).
د. المنتجون المحليبون.
ه. منتجي الرحلات القادمة
و. كل مما سبق
ز. ليس مما سبق.

- يجب أن تتوفر عدة مهارات لدى منتج الرحلة ومنها:

أ. له القدرة وكفاءة إدارية.
ب. له القدرة على البيع.
ج. له القدرة على التخطيط المستمر والثابت للمستقبل.
د. لديه الموهبة تصور جميع تفاصيل الرحلة خطوة خطوة.
ه. لديه القدرة على توقع التغيرات في الأسواق.
و. لديه القدرة على العمل تحت قدر كبير من الضغط.
ز. كل مما سبق.
ح. ليس كل مما سبق.

◆ مراحل تسويق الرحلة المتكاملة يتم من خلال:

أ. تخطيط الرحلة وتحضيرها.

ب. تسعير الرحلة.

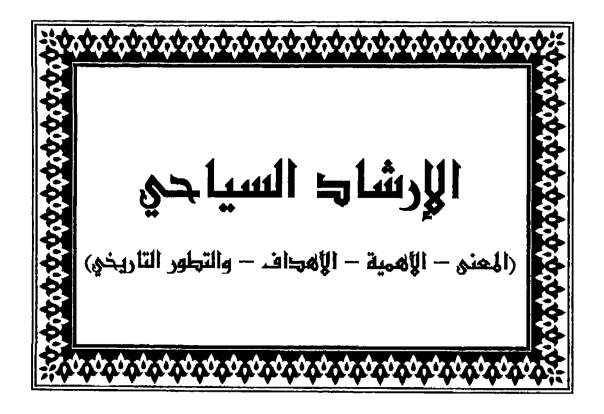
ج. ترويج الرحلة.

د. توزيع الرحلة.

ه. كل مما سبق.

و. ليس كل مما سبق.

الوحدة الثانية



الوحدة الثانية

الإرشاد السياحي (المعنى- الأهمية- الأهداف-والتطور التاريخي)

1) معنى الإرشاد السياحي:

لكي تكون مرشداً سياحياً عليك أن تعيش أحلاماً الكثيرين، الإرشاد السياحي معروف في الولايات المتحدة بأنه وظيفة ترفيهية للسيدات.

يعرف المرشد السياحي بأنه:" الشخص الذي يقوم بالإرشاد والشرح في مكان أو منطقة أو مدنية ما لذلك فإن الدليل السياحي لا يقوم غالباً بالسفر أو الترحال بعكس مدير الرحلة Tours Manages الذي يعرف في صناعة السياحة والسفر بأنه:"الشخص الذي يسافر مع مجموعة من الناس لمسافات طويلة. وتوجد بعض الاستثناء في التفرقة بين كل من المرشد ومدير الرحلة خاصة في الولايات المتحدة الأمريكية وكندا.

فنتيجة لاتساع مساحة تلك البلاد، يضطر المرشد للسفر والترحال لمسافات طويلة مقارنة بزملائه من البلاد الأخرى.

ويطلق في بعض الأحيان على المرشدين أيتام صناعة السياحة والسفر على عكس الكثيرين ممن يعملون بنفس المهنة مثل وكالات السفر، ومصممو الرحلات، موظفو شركات الطيران، فالمرشد السياحي غالباً ما يعمل لحسابه الخاص وقد يعمل من منزله وقد يعمل الكثير من المرشدين لحساب عدة شركات ومؤسسات في نفس الوقت. فالتسمية في مهنة الإرشاد هي صفة مميزة وغالبة على تلك المهنة وتضع محددات لكمية العمل وبالتالي حجم الدخل الذي يحصل عليه المرشد من عمله.

يقصد بالإرشاد السياحي أنه عملية توجيه لفئات معينة من المجتمع القصد منها تقديم التسهيلات والخدمات الضرورية عن حقول المعرفة. وقد أخذ علم الإرشاد يتطور حديثاً حيث صاحب العديد من العلوم. ففي العديد من المجتمعات الريفية على أثر القيام بعمليات توجيه وتوعية لفئات السكان في هذه المناطق تم إطلاق تسمية إنعاش ريفي على مهنة الإرشاد فيها.

وفي المناطق الأخرى التي تحتاج إلى دراسة طرق حديثة لعلم الزراعة فإن الإرشاد الزراعي يقوم بتقديم الخدمات إلى الفلاحين إضافة إلى الإرشاد الصحي والتربوي الذي أخذ يدرس في المؤسسات التربوية لتطعيم برامج التعليم بمواد مواضيع متخصصة بالدراسة السلوكية للأطفال حيث من الصعب اختيار أناس متخصصين لهذه المهنة. وقد تطورات صناعة الإرشاد السياحي إلى علم متخصص بعد أن كان يقتصر على معرفة بسيطة ببعض الأمور (عارفة أو دليل بطرق النقل) أن سيقوم فنرى أن بعض الجامعات والمعاهد تدرس هذه المهنة وتمنح شهادة لمن يجتاز متطلباتها.

2) أهمية الإرشاد السياحي:

مما تقدم أن الإرشاد وليس من نتاجات عصرنا هذا، ولا هو من إفرازات حضارة وثقافة ومدينة مجتمعاتنا المعاصرة بل العكس، يبدو وبأنه عمل ونشاط إنساني ظهرت الحاجة إليه وباتت بدايات أهميته يوم ظهرت حاجة الإنسان إلى الترحال – أي منذ ترك الإنسان القديم الكهوف والمغاور نحو الأرضي المتموجة والسهول. أي أنه حاجة تبلورت مع تدجين الإنسان للحيوانات الأليفة الأولى وسعية للوصول إلى ما تحتاجه من الماء والكلأ والمرعي.

والحاجة إلى الإرشاد والدلالة وتعين الطرق ومعاينته وتفحصه وكشف مسالكه، لا بد أنها ظهرت مع بداية حاجة الإنسان إلى الترحال والسفر للافتراق عن مجتمعات أصبحت غير مقبولة أو طاردة لسبب أو آخر لسبب النزاعات والحروب والمنافسات أو لمجرد التغير والابتعاد عن المعتاد بهدف المغامرة والحب المخاطرة.

إن حركة الانتقال لم تكن لتتم والمجاميع المرتحلة لم تكن لتصل إلى غاياتها، لو لم يتوفر لها (الكشاف) و(الدليل) و(المرشد) و(المستطلع) أو (الموجه والقائد) بشكل أو بآخر، بخبرة كبيرة أو صغيرة، بتجربة واسعة أو محدودة، بمهام وصفات فإنه كان ضرورياً مطلوباً لتحقيق الرحلة وسلامة تحركها ومسيرها وضبط وصولها إلى الهدف المنشود.

وفعلياً لم يظهر مفهوم الدليل السياحي في بداياته البسيطة إلا بعد قيام الثورة الصناعة، قبل قرنين تقريباً، وفعلياً مع ظهور بدايات السفر الجماعي المنظم قبل قرن ونصف تقريباً.

ظهرت الحاجة الجماهيرية الواسعة للدليل ولخدماته وقدراته في الدلالة والإرشاد والتوجيه والضبط لمجاميع كبيرة وعديدة من أفواج السياح "الطائرة" من مكان إلى آخر، بهدف الوصول إلى تحقيق أهدافها من الرحلة: المتعة والاستجمام.

إن فكرة وممارسة الإرشاد قد تم ترسيخها في مهام هيئة المنتزهات القومية بالولايات المتحدة وقد أعتقد مبتكروها بوجود أماكن معينة تتحيز بالروعة لكي تجبز هذا الجبل بالمحافظة عليها وذلك لمتعة الأجيال اللاحقة. أن هدف الإرشاد لا يقتصر فقط على عرض المعلومات ولكنه أيضاً يتطلب نقل

أو توصيل الإحساس بروعة المكان، والتنويه عن ثراثه والتأثير الفعال عن الزائرين وأخيراً إقناعهم بضرورة المحافظة على أرضي المنتزهات.

وقد أصبحت العبارة المقتبسة لهذا الفصل هي الشعار غير الرسمي للإرشاد: "من خلال الشرح يأتي الفهم ومن خلال الفهم يأتي التقدير، ومن خلال التقدير تأتي الحماية والأمان".

فقد اقترح Tilden أن التفسير الفعال مبني على ستة قواعد:

1) عدم جدوى أي تفسير لا يربط ذهنياً بين المعروض أو المشروح وبين الشخصية او خبرة الزائر.
2) إن المعلومات في حد ذاتها لا تعتبر إرشاد، الإرشاد هو وحي (إلهام) مبني على المعلومات، وكلا هذين التعبيرين يختلف كلية عن الأخر ومع ذلك فإن الإرشاد في مجموعة يشتمل على المعلومات.
3) الإرشاد هو فن يخلط بين العديد من الفنون، سواء كانت المواد المقدمة علمية أو تاريخية أو معمارية. وعلى أي حال فهو كل ما يمكن تعليمه عند درجة معينة.
4) إن الهدف الرئيسي للإرشاد ليس هو التعليم ولكنه يكمن في كلمة الأثارة.
5) ينبغي أن يهدف الإرشاد إلى تقديم الكل وليس الجزء، وحتمية الاعتناء بالفرد في كل مرحلة من مراحل عمره وليس في مرحلة معينة.
6) يجب على الإرشاد الموجه للأطفال (إلى سن 12 من عمره) أن يكون على نحو أقل مما يقدم للناضجين ولكن ينبغي أن يتبع طريقة أخرى جوهرياً تساعد هؤلاء الأطفال على الفهم وإدراك الموضوع ولكي تكون هذه الطريقة فعالة فإن ذلك سوف يتطلب برنامج منفصل.

3) أهداف الإرشاد:

"يتحقق الفهم من خلال الشرح، ويتحقق التقدير من خلال الفهم وتتحقق الحماية من خلال التقدير". هذا هو الشعار غير المعلن للإرشاد.

ومن هنا تكمن أهمية الإرشاد وضرورة إتباع أحدث تقنيات الشرح لتحقيق حماية الموارد السياحية.

تقوم وكالة خدمة المنتزهات القومية National Park في الولايات المتحدة عدد من الأهداف تمثل نماذج للإرشاد يمكن تطبيقها في العديد من المناطق حيث تعمل تلك الأهداف على تنشيط البيئة النظيفة، وتمثل في:

1) مساعدة الزائرين على تنمية وعيهم بمنطقة الزيارة، وتقديرهم لها وإدراكهم بطبيعتها.
2) تحقيق أهداف الإدارة عن طريق تشجيع الاستقلال الجيد للموارد، وإتباع السلوك الرشيد في التعامل معها، وبذلك تقل حدة التأثيرات السلبية على تلك الموارد.
3) تحقيق إدراك المواطنين الأهداف وكالة خدمة المنتزهات القومية National Park Service.

4) التطور التاريخي لمهنة الإرشاد السياحي:

لقد تطور مفهوم الإرشاد والدلالة وصورة المرشد والدليل، كما تطورت معظم السمات الإنسانية والنشاطات البشرية، عبر المراحل التطور التاريخي – الاجتماعي للإنسان من بداية استقراره في الجبال والكهوف والمغاور إلى أن وصل إلى المدن والمستوطنات البشرية الكبيرة، عبر سلسلة طويلة ومعقدة من الحلقات والمحطات والمراحل التطويرية.

هذا وبإمكاننا تميز ستة مراحل تتابعت في ظهور ونمو وتطور الإرشاد والدلالة كمفهوم ومهمة وحاجة إنسانية.

أولاً: عصر التاريخ والإنسان القديم:

ويعد الإنسان القديم في ذاك العصر الاكثر حاجة إلى وجود من يدله ويرشده في ترحاله، لأنه كان يتحرك في أرض لا معرفة لها بها ولا تجربة له معها – وقد يكون لم يسبقه أحد عليها.

وفي مراحل لاحقة من تطور البشر وعند ظهور الحضارات الأولى على أثر استقرار الإنسان في وادي الرافدين ووادي النيل وغيرها من وديان المياه والأرض الخصبة، ظهرت حاجة جديدة إلى " الكشاف" و"المرشد" و"المتتبع" الإرشاد الجيوش الزاحفة من مدينة إلى أخرى ومن دويلة إلى أخرى، ومن ثم الدلالة إلى أخرى. كان لا بد للجيوش من "دليل" وللرحالة من "مرشد". وعندما تطورت هذه الدول وظهرت أولى الإمبراطوريات البشرية، عشق ملوكها الصيد بكافة أنواعه وفي المقدمة منها صيد الوحوش وأهمها الأسود.

وأن من مارسها عن الملوك والأباطرة لا بد أنه استعان "بالإدلاء" و"المرشدين" و" المتمتعين" ليس فقط الدلالة الطريق والسير الاتجاه، وليس فقط الضمان الأمن والسلامة، بل كذلك التأثير المناطق الوفيرة بصيدها الفنية بالمغامرة والقادرة على توفير الفسحة والتسلية لقاصديها

ثانياً: عصر ما قبل الإسلام:

كان مهمة الدليل في هذا العصر يصاحب القوافل التجارية آنذاك ويعرف باسم (الدليل أو العارفة) ومهمته الرئيسية معرفة مخاطر الطريق وتجنبها والدلالة على مواطن توفر الماء والعشب والراحة، حيث كان للقافلة

من يحميها من الفرسان والمقاتلين ويقف بوجه المعتدين عليها من السراح وقطاع الطرق.

ثالثاً: قيام الدولة العربية الإسلامية:

حيث انتشر الإسلام الحنيف واتسعت الدولة، وتباعدت أفاقها لتصل الصين في الشرق واسبانيا في الغرب وحيث كزت الأسواق وتعددت المراكز المدينة الكبيرة سواء كانت ثقافية أو تجارية أو دينية، استمرت القوافل على الحركة بأفراد ومجاميع ذات أهداف عديدة (تجارية، ثقافية، دينية وطلباً العلم والمعرفة، وحباً بالاستطلاع ومعرفة البلدان)، وتحركت كذلك الجيوش بهدف نشر الدين الحنيف وإيصاله إلى أبعد نقطة ممكنة. والحجم إلى بين الحرام – مكة المكرمة، وزيارة المدينة المنورة وقبر الرسول محمد (ص). وكل هذا تحتاج إلى الدليل المرشد والمستكشف والمستطلع بأعداد كبيرة وبمهارات الجديدة وبمهام جديدة........الخ.

رابعاً: عصر الاستكشاف الجغرافية والعالم الجديد (عصر التجارة):

ظهرت الحاجة إلى دليل بحري إصناف إلى الملاحين وغيرهم من العاملين على الفن وأفضل مثال على تعاظم الحاجة إلى الأدلاء والمرشدين البحرين كتاب "دليل المسافرين" الذي وصفه أبو القاسم بن خرداويه في القرن الثالث الهجري، والذي يصف فيه الطريق البحري الذي يبدأ من مصب دجله عند الأبلة ((البصرة)) ويصل إلى بلاد الهند والصين. ويعد كتابه ((المسالك والممالك)) بحق من أقدم الكتب الجغرافية، وهو عبارة عن دليل يستعين من المسافرون.

كذلك ظهور نمط جديد من الترحال ألا وهو الترحال بهدف الاطلاع والتعرف على البلدان الجديدة والشعوب القريبة كل هذا بفضل اهتمام الخلفاء العباسيين بالتجارة تطوراً وازدهاراً.

أما الإفراز الثاني للاهتمام بالتجارة حالة العرب وصلوا إلى أبعد البلدان حيث أصبحت مدوناتهم مصدراً مهماً جداً لمعلومات وافية عن تلك البلدان.

مما تقدم لقد سهلت ظروف ومعطيات تطور التجارة الخارجية، الأسفار ومهدت السبل أمام (الكاشفين والرحالين) فقام الكثير منهم بزيارات ورحلات عديدة وسجلوا في وصف البلدان والأقاليم والممالك التي زادها الكتب والأسفار، تسجيلاً ووصفاً دقيقاً مبيناً على المشاهدة ولمعاينة الشخصية. وبذلك ترك لنا الجغرافيون العرب المسلمون ثروة جغرافية علمية هائلة.

خامساً: عصر النهضة والثورة الصناعة والتكنولوجية:

ظهور السفر المنتظم والرحلات السياحية الجماعية في منتصف القرن التاسع عشر في انكلترا توماس كوك Thomas Cook الذي ابتكر هذا النمط في السفر عام 1846م، وبالتالي يعتبر كوك أول دليل سياحي معاصر ووزع مطبوعاً سياحياً لمجموعة التي قادها من انكلترا إلى أوروبا، ثم حول العالم فيما بعد بالرحلات السياحية الكبرى وهكذا ظهر منتجي الرحلات ومنظميها لقد تمكن هؤلاء (المنتجون – المصنعون) من جميع مكونات منفردة ومتفرقة (نقل، إيواء، إطعام، تسليه، ونزه، وغيرها) ورزقها على شكل رحلة كاملة تباع للسائح بسعر مخفض، وهكذا ظهرت الرحلة السياحية المرزمة أو الإجمالية، فقد كان من أهم سماتها (وأخذ مكوناتها الرئيسية) وجود المرشد

والكشاف والدليل القادر على قيادة هذه المجاميع وضبط تحركها وإيصالها إلى مقاصدها وتحقيق أهدافها بيسر، وهكذا ظهر الدليل السياحي المعاصر.

سادساً: الثورة الكترونية وعصر المعلوماتية:

لقد سهلت هذه الثورة الجديدة (عصر الإلكترونيات والحاسوب وشبكة المعلومات الدولية والبريد الإلكتروني وغيرها من منجزاته ومستجداته للناس الحصول على المعلومات عن أي مكان يرغبون بد وسرعة فائقة ودقة من بيوتهم دون أي مشقة أو كلفة بالمال أو الوقت).

أسئلة الوحدة الثانية

السؤال الأول: اكمل الفراغات الآتية:

1. إن فكرة وممارسة الإرشاد قد تم ترسيخها في مهام............ بالولايات المتحدة.
2. الإرشاد هو فن يخلط بين العديد من الفنون، سواء كانت المواد المقدمة علمية أو.......... أو............
3. ظهور السفر المنتظم والرحلات السياحية الجماعية في منتصف القرن التاسع عشر في.........توماس كوك Thomas Cook الذي ابتكر هذا النمط في السفر عام..........م.

السؤال الثاني: عرف الإرشاد السياحي، ثم بيّن مدلولاته وأهميته.

السؤال الثالث:

هناك عبارة تقول" من خلال الشرح يأتي الفهم ومن خلال الفهم يأتي التقدير، ومن خلال التقدير تأتي الحماية والأمان". كيف تفسر ذلك، وما هي اقتراحات Tilden أن التفسير الفعال مبني على ستة قواعد.

تكلم عن التطور التاريخي لظهور الإرشاد.

السؤال الرابع: أجب بصح /أو خطأ أما العبارات الآتية مع تعليل الخطأ إن وجدت:

1. إن المعلومات في حد ذاتها لا تعتبر إرشاد، الإرشاد هو وحي (إلهام) مبني على الاقتصاد.

2. من أهداف الإرشاد تحقيق أهداف الإدارة عن طريق تشجيع الاستقلال الجيد للموارد، وإتباع السلوك الرشيد في التعامل معها، وبذلك تقل حدة التأثيرات السلبية على تلك الموارد.

السؤال الخامس: اختر الإجابة الصحية لكل من العبارات الآتية:

♦ من أهداف الإرشاد:

أ) مساعدة الزائرين على تنمية وعيهم بمنطقة الزيارة.
ب) تحقيق أهداف الإدارة عن طريق تشجيع الاستقلال الجيد للموارد،
ج) تحقيق إدراك المواطنين الأهداف وكالة خدمة المنتزهات القومية.
د) كل مما سبق
ه) ليس كل مما سبق.

♦ ظهرت الرحلة السياحية المرزومة أو الإجمالية، فقد كان من أهم سماتها وجود:

أ) المرشد
ب) الكشاف.
ج) الدليل.
د) كل مما سبق.
ه) ليس كل مما سبق.

الوحدة الثالثة



شروط مزاولة مهنة الإرشاد السياحي

الوحدة الثالثة

شروط مزاولة مهنة الإرشاد السياحي

نظراً للدور الهام الذي تقوم به الدليل السياحي في تقديم المعلومات والخدمات للسياح، فقد حرصت الجهات المختصة على تطوير وتدريب الأدلاء السياحيين، وتعليمهم اللغات المختلفة. وإكسابهم فن ومهارة التعامل مع السياح حيث أنهم يعطون الصورة الصحيحة عن بلدهم إذا ما تميزوا بسلوك حضاري وثقافة واسعة ووعي سياحي.

لقد حرصت الدول على توفير الأدلاء السياحيين المدربين لتسويق بلد سياحياً، وهؤلاء يقومون بدور فاعل معتمدين على ثقافتهم الشاملة ووعيهم التام لواقع البلد السياحي والتاريخي مبيني كنوزه التي يزخر بها، ويعطون صورة مشرقة لبلد يعتزون به، فلا شك أنهم يحملون تاريخ البلد في قلوبهم وعقولهم، ويعرفون جغرافية وتاريخ المواقع السياحية ويتعاملون مع السياح بكل لطف وأدب وكياسة معبرين عن خصائص الشعب.

إن مهنة الدلالة السياحية في البلد ، وعلى من يرغب بممارسة هذه المهنة أن يتبع دورة لتأهيل الإدلاء السياحيين، لكافة المحافظات، وبكافة اللغات، وهذه الدورة شرط للترخيص لمن سيعمل بها، إضافة إلى بعض الشروط الإجرائية الأخرى.

- **شروط القبول[1]:**

يشترط على كل من يريد مزاولة مهنته الإرشاد السياحي الحصول على ترخيص من وزارة السياحة والقيد بنقابة المرشدين السياحيين. ويشترط للحصول على ترخيص من وزارة السياحة لمزاولة مهنة الإرشاد السياحية الآتي:-

- **أن يكون طالب الترخيص من جنسية البلد.**
- **أن يكون محمول السيرة حسن السمعة.**
- **ألا يكون قد سبق الحكم عليه بعقوبة جناية أو في جنحة مخلة بالشرف أو الأمانة ما لم يرد إليه اعتباره.**
- **أن يكون لديه بعض اللياقة الطبية على النحو الذي تحدده اللائحة التنفيذية للقانون بترخيص من القوميسيون الطبي العام لتقرير مدى لياقته الصحية الطبية والنفسية.**
- **أن يكون حاصلاً على مؤهل عال من إحدى الجامعات ولوزير السياحة الحق في الإعفاء من هذا الشرط بالاكتفاء باجتياز الطالب امتحاناً تحريرياً في التاريخ والآثار واللغة الأجنبية التي يطلب ممارسة العمل بها بالإضافة إلى الامتحان الشفوي الذي حددت قواعده من قبل القانون.**
- **الا يقل سنه عن 21 سنة.**
- **أن يجتاز بنجاح الامتحان الذي تعقده وزارة السياحة لطالبي الترخيص ويعفى الدارسون فقط للإرشاد السياحي.**

(1) أحمد ممدوح حلمي،أنواع الشركات السياحية، هلا للنشر والتوزيع، الجيزة، الطبعة الأولى، 2005، ص 27 – 29.

- ألا يكون من العاملين بالحكومة أو الهيئات العامة أو القطاع العام إلا إذا قدم موافقة الجهة التي يعمل بها على منحة إجارة بدون مرتب للعمل بالإرشاد السياحي.

وعلى ذلك أن مزاولة هذه المهنة تتطلب التفرغ الكامل لها فالمرشد يصطحب السائح أو المجموعة السياحية ليس فقط لمدة نصف يوم أو يوم كامل بل يصطحبهم عدة أيام متتالية حسب البرنامج المعد للرحلة. لذلك على أن يكون متفرغاً تماماً للقيام بعمله في الإرشاد السياحي على أكمل وجه.

ومدة الترخيص خمس سنوات ويجب تجديدها خلال الشهرين الآخرين من هذه المدة.

وتتضمن الواجبات المفروضة على المرشدين(الدليل السياحي) في الآتي:

يتوجب على الدليل أن لا يقتصر في أداء واجباته أو خدماته وأن لا يخل بالتزاماته تجاه السياح أو أصحاب المهن السياحية الأخرى، وعليه بشكل خاص الالتزام بما يلي:

- تقديم ترخيص مزاولة مهنة الإرشاد السياحي عند الطلب منه من أصحاب الشأن في ذلك.
- وعدم مزاولة مهنة الإرشاد خارج المنطقة المبينة أو المكتوبة بالترخيص إلا بإذن كتابي من وزارة السياحة.
- عدم مزاولة مهنة أخرى أو الاشتغال بالتجارة أو السمسرة أو قبول أية عمولة أو مكافأة.
- لايجوز التنازل عن الترخيص لأي شخص.

- أن يراعى المرشد في سلوكه المهني مبادئ الشرف والأمانة والنزاهة وأن يقوم بجميع واجباته وأن يحترم لائحة آداب المهنة وتقاليدها.
- يحظر على المرشد السياحي المحاولة في الأمور السياسية أو الدينية بما يتعارض مع النظام العام والآداب.
- يحظر على المرشد تناول المشروبات الروحية أو مزاولة ألعب القمار بمقر النقابة أو فرعها أو أثناء تأدية وظيفته.
- يحظر مرافقة كل من السائح والزائر في الأماكن السياحية الأثرية إلا بناءً على طلبه.
- يحظر القيام بالدلالة أثناء قيادة السيارة.

لكي تكون مرشد ناجح يجب أن تعيش أحلام الكثيرين والإرشاد هو المجال الذي يقدم فرصة السفر، التعلم، العمل مع الآخرين في إطار ترفيهي،..الخ. لذلك فهو نشاط حيوي لمن يرغب في أن يبرز في ذلك المجال.

مفاهيم في الدلالة السياحية:

1. المرشد السياحي Tourist guide:

مرادف لمرشد الرحلات Tour Guide، وقد استخدم هذا الاصطلاح لأول مرة في الولايات المتحدة وكندا، ومن أمثلة المرشد السياحي مرشد المدينة Step on guide or city guide.

2. المترجم (الشارح) Interpreter:

يعتبر أيضاً مرادف للمرشد السياحي، ويستخدم بطرق مختلفة، وغالباً ما يطلق على المرشدين في المنتزهات والمتاحف ولقد اتسع نطاق استخدام هذا الاصطلاح عالمياً ويصلح عادة لوصف معظم أنواع المرشدين.

3. المرشد المتطوع Docent:

يكون غالباً في المتاحف ويقدم معلومات للزوار في نفس المنطقة ولا يسافر مع السياح من مكان إلى آخر.

4. المرشد السائق Driver Guide:

وهو سائق الحافلة السياحية وقد يعترف به كمرشد في بعض المدن والبلاد ولكن لا يسمح غالباً الجمع بين المهنتين في كثير من الدول.

5. مرشد مغامرات Adventure Guide:

ويعمل غالباً في الجبال، ومناطق الصيد والغابات.

- **دليل السياحة الوطني(دليل مترجم) ذكور وإناث[1]:**

أ) الصفات الشخصية:

1. مظهر جميل، ثقافة متينة، يعرف جميع المناطق السياحية في داخل القطر وفي البلدان الأخرى وبوسعه التعليق عليها.
2. يجب أن يكون لديه معرفة تاريخية وسياحية ولغوية عميقة.
3. يجب أن يتمتع بطلاقة لغوية كبرى وفصاحة جيدة.
4. يجب أن يكون ذاكرة طيبة.

(1) سهيل الحمدان،الإدارة الحديثة لمؤسسات السياحية والفندقية، مرجع سبق ذكره،ص 76-77.

ب) مهامه:

1. يقود أشخاصاً (في الغالب أفواجاً) من السياح في زياراتهم وتنقلاتهم لمسافات قريبة أو بعيدة حسب الحال.
2. يدلي بكافة الشروحات حول مختلف الأماكن والمتحف والآثار التاريخية. لا ويعلق عليها بعدة لغات.

- مرافق المجموعات السياحية(الدليل):

أ) الصفات الشخصية:

1. هندام جميل، معرفة للغتين أجنبيتين، معرفة طبوغرافية (وجغرافية) لمختلف تفرعات دائرة عمله.
2. له خبرة ومران في الفندقة ومعاملات الحدود والحياة العامة والتقاليد...إلخ.

- يخضع الدليل السياحي كلما دعت الحاجة وفقاً للتعليمات التي يصدرها الوزير لهذه الغاية إلى:

أ. دورات سياحية تعقد للتأكد من مدى إلمامه بالمعلومات السياحية والأثرية والعامة.
ب. امتحانات للتأكد من محافظة الدليل على اللغة التي يتقنها أو إذا طلب نقله من موقع إلى آخر أو من فئة إلى أخرى أو إضافة لغة جديدة.
ج. تعفى الدليل من دفع رسوم لدخول للمواقع السياحية.
د. يتوجب على مكاتب السياحة والسفر استخدام دليل سياحي لمرافق الأفواج السياحية في البلد وأن تبرم عقداً مع الدليل لكل عمل على حده توضح فيه التزامات الفريقين بشكل تفصيلي.

٥. كل من يخالف أحكام هذا النظام أو التعليمات الصادرة بمقتضاه يعاقب بالغرامات المنصوص عليها في قانون السياحة المعمول به.

للوزير بناءً على تنسيب اللجنة إصدار التعليمات اللازمة لتنفيذ أحكام هذا النظام بما في ذلك ما يلي:

- تحديد الاختصاصات الجامعية المطلوبة لترخيص مزاولة المهنة.
- أسس امتحانات اللغة الأجنبية والمعلومات السياحية والأثرية وامتحانات الدورات التي تنظمها الوزارة للأدلاء.
- تنظيم أعمال الدليل وإجراءات الرقابة والتفتيش.
- أي شروط أخرى يتوجب توافرها في الدليل.

- **الوصف الوظيفي للأدلاء العاملين في مكتب الأدلاء السياحيين:**

☒ **تنظيم تقديم خدمة الأدلاء السياحيين:**

- أن خدمة الأدلاء السياحيين تعتبر واحدة من أهم وسائل نشر الدعاية السياحية وتسويق البلد سياحياً بين أفواج السياح القادمين من مختلف بقاع العالم والذين يمثلون جنسيات واهتمامات مختلفة.

ولا تقتصر خدمة الدليل السياح على الأجانب القادمين بل تشمل السياح المحليين أيضاً، والدليل السياحي عادة يطلع السياح على جميع مناحي الحياة في بلده من حيث الإرث الحضاري القديم والتطورات الحديثة والتقدم الثقافي والعلمي مما يساعد على توطيد علاقات الصداقة بين السياح الأجانب والدولة المضيفة لهم، كما يشعر السياح المحلين بأهمية بلدهم وموقعه بين بلدان العالم المختلفة مما يزيد من انتمائهم وحبهم لبلدهم.

- عمل الدليل السياحي يتضمن أعمالاً عدة فهو عمل تنظيمي، دعائي قيادي، تنسيقي، تسويقي، وساطي ويتم من خلال ما يلي:

1. الأفواج المنظمة في مجموعات سياحية عادة ما يكون لها برنامج معد مسبقاً من قبل مكاتب السياحة والسفر ويكون السياح على علم بهذه البرامج لذا يجب على الدليل السياحي المحافظة على تطبيق البرنامج بشكل كامل ودقيق وبكفاءة عالية.
2. على الدليل السياحي أن يؤمن للسياح زيارة الأماكن، وحضور المهرجانات والاحتفالات والتي قد لا تكون مشمولة في برنامج الرحلة فيعمل على حجز التذاكر، وتوفير وسائل المواصلات اللازمة لذلك.
3. أن الدليل السياحي يكون وسيطاً من خلال تأمين الفنادق أماكن الترفيه، والمطاعم إلى غير ذلك حيث يجري الاتصالات الضرورية مع الجهات المعنية لحجز الأماكن والإشراف على الحسابات ودفع وتوقيع الفواتير.
4. على الدليل السياحي أن يعمل على تنسيق عمله مع المختصين في تقديم الخدمات للسياح مثل شركة المواصلات ، المسارح، المطاعم المواقع السياحية، الفنادق...إلخ.
5. يقوم الدليل السياحي ومن خلال عمله بدور القيادي المسؤول عن تقديم كافة الخدمات بالنوع والكم المناسبين فعليه أن يتأكد من كافة الخدمات المقدمة من قبل الشركات والجهات التي تشارك في تنفيذ برنامج الرحلة وأن ما يقدم من خدمات كان على مستوى عال من الكفاءة والتي تترك آثاراً إيجابية لدى السياح.
6. أن الدليل السياحي يقوم بدور المنظم والذي يشرف على إخراج برنامج الرحلة بشكل جذاب ممتع تتخلله فترات من التسلية والفكاهة يشترك فيها العدد الأكبر من السياح خاصة إذا ما كانت الرحلة تستغرق عدة

أيام وليال من الإقامة أو كانت المسافة إلى الأماكن السياحية طويلة فيدخل البهجة والسرور والراحة على نفوس السائحين.

العمليات التي يقوم بها الدليل السياحي تتحدد وفق ما يلي:

1. عدد الأفواج السياحية.
2. أعمار السياح ، وجنسياتهم.
3. طول أو قصر مدة الرحلة.
4. الهدف من الرحلة علمية، زيادة معارض، متاحف...إلخ.
5. وسيلة المواصلات المستخدمة.

فإذا كان الفوج السياحي صغيراً فيمكن خدمته بشكل أفضل من حيث توفير الأماكن والإمكانيات وتقديم المعلومات فكل شيء يمكن السيطرة عليه والتحكم به عكس الحال فيما إذا كان الفوج السياحي كبير العدد.

- لا شك أن لأعمار السياح تأثير على الخدمة فالشباب يحتاجون التنوع والسرعة في تقديم الخدمات بينما كبار السن يحتاجون إلى وقت أطول وتروي وتعمق أكثر في الرد على أسئلتهم واستفساراتهم والتي غالباً ما تكون تفصيلية.
- كما أن خدمة فوج السياحي من جنسية واحدة لها عادات وتقاليد واحدة أسهل مما لو كان الفوج من عدة جنسيات مختلفة في العادات والتقاليد.
- أن طول الرحلة أو قصرها له أثر على نوع الخدمة المقدمة فيكتفي بتقديم الشرح والمعلومات في الرحلة القصيرة بينما في الرحلة الطويلة تقوم الدليل بتقديم المعلومات والدعاية، والتنظيم والتنسيق، والوساطة، والقيادة، والعمليات المحاسبية وغيرها.

- أيضاً الهدف من الرحلة السياحية تحدد طبيعة العمليات والخدمات التي يقدمها الدليل السياحي.
- وسيلة المواصلات أيضاً تؤثر على طبيعة الخدمات المقدمة من الدليل فإذا كانت الرحلة في الباصات يعني وجود الدليل السياحي وسط السياح فتتوفر له فرصة أكبر لإعطاء المعلومات وإدخال الفكاهة والتسلية على المجموعة السياحية عكس الحال إذا كان السفر في الطائرة حيث يكتفي بإنهاء المعاملات الرسمية في المطار والإشراف على أمتعة المسافرين.
- يقوم الدليل السياحي بتقديم خدماته للسياح المنظمين في مجموعات ولا تختلف الخدمات المقدمة للسياح المنظمين أو غير المنظمين كثيراً عن بعضها البعض.
- يمكن وصف الخدمات السياحية المقدمة في الدليل السياحي لمجموع سياحية منظمة كما يلي:

أ. استقبال المجموعة السياحية ثم توديعها بعد انتهاء الرحلة.

ب. تأمين مرافق النوم المناسبة للمجموعة والحرص على أن تكون المجموعة في مرفق واحد للنوم.

ج. الإشراف على المجموعة السياحية أثناء تناول الطعام وحجز المطاعم المناسبة.

د. التنظيم والإشراف على الرحلات الداخلية التي تقوم بها المجموعة السياحية.

- على الدليل السياحي أن يعلم وقت ومكان وصول الفوج السياحي ووسيلة المواصلات المعدة لنقل السياح إلى الفندق الذي سيقيمون فيه وعند وصول السياح إلى المطار أو ميناء الوصول على الدليل السياحي أن يستقبلهم عند النقطة الحدودية ومساعدتهم على إنهاء المعاملات الضرورية ونقل

أمتعتهم إلى وسيلة المواصلات المكلفة بنقلهم إلى الفندق المحجوز مسبقاً لهم، ولاشك أن استقبال السياح بطريقة لطيفة والاهتمام بهم واحترامهم يعطي انطباعاً عن الدولة المضيفة. ويجب على الدليل السياحي أن يتأكد أن جميع أفراد الفوج وأمتعتهم في الحافلة المعدة لذلك وأثناء سير الحافلة إلى الفندق على الدليل أن يعرفهم على المنطقة التي يمروا بها.

- وصول المجموعة السياحية إلى الفندق يقوم الدليل السياحي بتوزيعهم على غرف النوم المخصصة لكل منهم.
- قبل توجه السياح للغرف المخصصة على الدليل السياحي أن يعلن برنامج الرحلة خلال كامل مدة الإقامة ويعرفهم على كيفية استخدام المواصلات من وإلى الفندق.
- ويوضح لهم الأماكن المخصصة لتناول الطعام ومواعيد تناول الوجبات وعليه أثناء فترة تناول الطعام أن يتابع كمية ونوعية المأكولات والمشروبات المقدمة للسياح وأن يشرف على عملية دفع ثمنها حسب ما اتفق عليه مسبقاً.
- الإشراف على أهم بند في الرحلة وهو تنظيم الرحلات الداخلية والأنشطة الترفيهية وجزء منها عادة يكون مدفوع ثمنه ومشمول بالرحلة والجزء الثاني يدفعه السائح الذي يرغب بالمشاركة ولنجاح الدليل السياحي في إدارة وتنظيم الرحلات الداخلية أثراً هاماً على السياح إذ يترك لديهم الرغبة في تكرار الزيادة ويدفعهم إلى ترويج البلد سياحياً
- بعد انتهاء الرحلة يقوم الدليل بتوزيع السياح بنفس ما استقبلوا به من حفاوة وتكريم.
- الهيكل التنظيمي لمكتب الأدلاء السياحيين:

الهيكل التنظيمي للأدلاء السياحيين يعني ترتيب الأنشطة والأفراد القائمين بها وتوضيح التقسيمات والوحدات الفرعية وخطوط السلطة والمسؤولية وخطوط الاتصال. ويتأثر اختيار الهيكل التنظيمي المناسب بعوامل منها: طبيعة عمل الاقتصادي والنظام الإداري والتطور التكنولوجي في البلد. ولاشك أن هدف الهيكل التنظيمي للمنشأة هو تحقيق أهدافها وتوضيح نوعية العلاقات بين أقسامها ولا يوجد هيكل تنظيمي واحد يمكن تعميمه على كافة المنشآت لذا تختار المنشأة الشكل والحجم المناسب لها.

نقابة المرشدين السياحيين:

تهدف النقابة إلى:

1. الدفاع عن مصالح الأعضاء.
2. رفع مستوى العلمي للأعضاء.
3. تنظيم جهود أعضاء النقابة لتطوير مهنة الإرشاد السياحي بما يكفل الصالح العام.
4. العمل على مراعاة الالتزام بتقاليد المهنة وآدابها ومبادئها والعمل على توثيق العلاقات مع النقابات المهنية والمنظمات المماثلة في الدول العربية والأجنبية.
5. تقديم الخدمات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية للأعضاء وتنظيم معاش الشيخوخة والعجز والوفاة المستحق من النقابة وكذلك تقديم المساعدة عند الحاجة وتوفير الرعاية الصحية للأعضاء و أسرهم.
6. توفير العمل للأعضاء وتنظيم التعاون في ممارسة المهنة.
7. اقتراح تحديد الحد الأدنى للأجور المناسبة للمرشد السياحي.

أسئلة الوحدة الثالثة

السؤال الأول: اكمل الفراغات الآتية:

1. يشترط على كل من يريد مزاولة مهنته الإرشاد السياحي الحصول على ترخيص من.......... والقيد بنقابة..............
2. يتوجب على الدليل أن لا يقتصر في أداء واجباته أو خدماته وأن لا يخل بالتزاماته تجاه.......... أو أصحاب............. الأخرى.
3. المرشد المتطوع:Docentيكون غالباً في...... ويقدم معلومات للزوار في نفس المنطقة ولا يسافر مع.......... من مكان إلى آخر.
4. أن الدليل السياحي يقوم بدور المنظم والذي يشرف على.......... برنامج الرحلة بشكل.......... ممتع تتخلله فترات من............ و.........يشترك فيها العدد الأكبر من السياح
5. الهدف من الرحلة السياحية تحدد طبيعة العمليات والخدمات التي يقدمها....................

السؤال الثاني: اذكر شروط مزاولة مهنة الإرشاد السياحي.

السؤال الثالث: ما هي الواجبات المفروضة على المرشد السياحي.

السؤال الرابع: عرف المفاهيم التالية:

- المرشد السياح.
- المترجم(الشارح).
- المشد السائق.
- المرشد المغامرات.
- المرشد المتطوع.

السؤال الخامس: يقال أن عمل الدليل السياحي يتضمن أعمالاً عدة فهو عمل تنظيمـي، دعـائي قيـادي، تنسـيقي ، تسـويقي، وسـاطي بـيّن رأيك بذلك.

السؤال السادس: ما هي العمليات التي يقوم بها الدليل السياحي.

السؤال السابع: اذكر اهداف نقابة المرشدين السياحيين.

السؤال الثامن: أجب بصح /أو خطأ أما العبارات الآتية مع تعليل الخطأ إن وجدت:

أ. لا يحظر على المرشد السياحي المحاولة في الأمور السياسية أو الدينية بما يتعارض مع النظام العام والآداب.

ب. المرشد السياحي:Tourist guide مرادف لمرشد الرحلات Tour Guide، وقد استخدم هذا الاصطلاح لأول مرة في روسيا والصين.

ت. خدمة الأدلاء السياحيين تعتبر واحدة من أهم وسائل نشر الدعاية السياحية وتسويق البلد سياحياً بين أفواج السياح القادمين من مختلف بقاع العالم والذين يمثلون جنسيات واهتمامات مختلفة.

ث. يقوم الدليل السياحي ومن خلال عمله بدور القيادي المسؤول عن تقديم كافة الخدمات بالنوع والكم المناسبين.

السؤال التاسع: اختر الإجابة الصحية لكل من العبارات الآتية:

- يحظر على المرشد:

أ. تناول المشروبات الروحية

ب. أو مزاولة ألعب القمار بمقر النقابة

ج. أو فرعها أو أثناء تأدية وظيفته.

د. كل مما سبق.

ه. ليس مما سبق.

◆ مرشد مغامرات Adventure Guide ويعمل غالباً في:

أ. الجبال.

ب. ومناطق الصيد والغابات.

ج. (أ+ب).

د. غير ذلك

◆ دليل السياحة الوطني(دليل مترجم) ذكور وإناث يتحلى بالصفات الشخصية:

أ. مظهر جميل، ثقافة متينة

ب. يجب أن يكون لديه معرفة تاريخية وسياحية ولغوية عميقة.

ج. يجب أن يتمتع بطلاقة لغوية كبرى وفصاحة جيدة.

د. يجب أن يكون ذاكرة طيبة.

ه. كل مما سبق.

و. ليس كل مما سبق.

◆ عمل الدليل السياحي يتضمن:

أ. عمل تنظيمي.

ب. دعائي قيادي.

ج. تنسيقي.

د. تسويقي.

هـ. وساطي.

و. كل مما سبق.

ز. ليس مما سبق.

الوحدة الرابعة



تعاريف ومفاهيم

ودور الدليل السياحي

الوحدة الرابعة

تعاريف ومفاهيم وأنواع ودور الدليل السياحي

تختلف التعاريف الخاصة بالمرشد من مكان إلى آخر ودائماً ما يحدث خلط في التعاريف الخاصة بالإرشاد والمرشدين بين العاملين في صناعة السياحة والسفر حيث توجد بعض المصطلحات المعروفة ولكنها مستخدمة من قبل مجموعة صغيرة من العاملين من صناعة السياحة والسفر.

☒ المرشد السياحي TOUR GUIDE:

وتطلق هذه الكلمة على الشخص الذي يقوم بالرحلة أو الشخص ذو القدرة والعلم بمنطقة معينة والذي عليه إخبار الناس بكل ما يعلم عن هذه المنطقة أو المكان، ويستخدم هذا المصطلح خارج صناعة الإرشاد في وصف الأشخاص الخبراء الذين يقومون بإرشاد الناس ويشمل ذلك مدير الرحلة، المعلم، والمترجم.

ومن الصعب في تعريف المرشد السياحي تحديد وظيفة ثابتة أو محددة يقوم بها، فالمرشد يقوم بكثير من الأعمال في كل الأماكن التي يتواجد بها أو التي يقوم الزائرون بزيارتها، فهم يقومون بالعمل لحسابهم الخاصة وذلك من خلال تصميم رحلاتهم وتسويقها بمعرفتهم.

البعض الآخر من المرشدين السياحيين يكلفون من قبل شركة سياحية للقيام ببرامج مجهزة ومعدة سلفاً، بينما البعض قد يكون ممثل لهيئة أو مؤسسة أو حكومة.

ويختلف المرشدين فيما بينهم تبعاً للخبرة والدرجة فهناك المرشد الخبير في قطعة فنية معينة وهناك الخبير في غرفة أو مكان أو منطقة ما، وكذلك هناك الخبير لمنطقة تضم عدداً من الأماكن الأثرية.

والمرشد السياحي كما هو متعارف عليه هو معلم ويختلف عمله عن مدير الرحلة الذي تحتم عليه طبيعة عمله أن يكون ذو صبغة إدارية وفي كثير من الأحيان يقوم المرشد السياحي باللحاق فقط في المكان الذي سوف يقوم بالشرح فيه وبالتالي لا يصاحب المجموعة أكثر من بضعة ساعات فقط. ولكن في ببعض المناطق يمكن للمرشد أن يمكث مع المجموعة لعدة أيام وفي هذه الحالة يقوم المرشد عادة بدوره كمرشد سياحي وكمدير للرحلة في آن واحد.

☒ أنواع المرشدين Types of Guides:

1. المرشد المحلي (من ذات المدينة) Urban/City Guide

من جميع البلاد والدول على مستوى العالم يوجد دائماً مواطنين من أهل المنطقة ممن يجدون سعادة كبيرة في سرد حكاية أو قصة مدينتهم أو المنطقة التي يعيشون فيها، مع أن معظم الشركات ووكلاء السفر يلجئون في معظم الأحيان إلى توظيف مرشديهم بطريقة ثابتة إلا أنهم قد يلجئون إلى التعامل مع المرشدين من أهل المنطقة الذي يمتعون بحرية أكثر في العمل ولا يوظفون من قبل وكالات السياحة والسفر بل يعملون على أساس رحلة.

وتختلف مؤهلات ونوعية الوظيفة وبالتالي ظروف العمل التي تحكم عمل المرشد السياحي من مدينة إلى أخرى أو من بلد إلى آخر.

في بعض البلاد تنظم المؤسسات المتخصصة دورات تدريبية يجب على المرشد الدارس أن يجتازها بنجاح ليتمكن من ممارسة مهنية الإرشاد. أصبحت

هذه البرامج أمر مفضل ومرغوب سواء من قبل المرشدين أو من قبل الشركات المتعاملة معهم.

2. المرشد الذي يعمل لدى الحكومة Government Guide:

تستعين الحكومات بالمرشدين لشرح عناصر الجذب التاريخية أو الثقافية أو السياسية للزوار والضيوف الرسمين للدولة.

وعلى المستوى المحلي توجد أحداث أو مناسبات هامة تطلب ضرورة القيام بجولات إرشادية من قبل الحكومة.

ففي مبنى البرلمان في أوتاوا، وفي واشنطن في مقر الرئاسة الأمريكية، في المحكمة العليا وفي مكتبة الكونجرس الأمريكية وأيضاً في وزارة الخارجية الأمريكية يقوم المرشدون بمصاحبة الزوار وتقديم الشرح اللازم عن تلك الأماكن.

3. السائق المرشد Driving Guide:

وهو المرشد السياحي الذي يقوم بالإرشاد السياحي أثناء القيادة سواء كانت من خلال حافلة سياحية أو سيارات صغيرة. ومع أن هذا الدور المزدوج للمرشد متعارف عليه على مستوى العالم إلا أن المعارضون لهذا الدور المزدوج للمرشد يشيرون إلى أن قيادة سيارة مع ركاب تعد في حد ذاتها مسئولية كبيرة من قبل السائق ولذلك من الصعب على المرشد أن يجمع بين القيادة والإرشاد في نفس الوقت. ويضيف المعارضون أيضاً أن تدور كل من المرشد والسائق يعتبر في غاية الأهمية ولكن قيام أحدهم بالدورين معا يعد إهانة للطرفين وينقص ومن شأنهم. وعلى النقيض فكثير من السائقين المرشدين والمسئولين عنهم ينظرون للأمر بصورة مختلفة فهم يزعمون أن الأمر لا يتعلق

بسلامة الركاب والشرح وإنما يتطلب فقط سائق ماهر وذلك يمثل حل وسط لتلك المشكلة، فالكثير من الحافلات السياحية الآن مجهزة بميكروفونات معلقة تمكن السائق من القيادة والتحدث في نفس الوقت وأيضاً مما يسهل الأمر على المرشدين الموجودين بالمباني الشهيرة بالمدينة وبالتالي يحصل الزائرون على الإرشاد والشرح تماماً مثل المجموعات التي يصحبها مرشد خاص. وتعلل الشركات التي تستعين بالسائق المرشد أنه بحكم الممارسة والخبرة والكفاءة يصبح ماهر في شرح المنطقة. في الأردن لا يسمح بممارسة الإرشاد وقيادة السيارة معاً.

4. مرشد العمل او الصناعة Business or Industry Guide:

كثير من المؤسسات سواء كانت صغيرة أو كبيرة تقوم بتوظيف مرشدين خاصين لها للقيام بجولات إرشادية ومرافقة الزوار للتعريف بالمؤسسة وفروعها والتسويق لمنتجاتها أو خدماتها.

وهؤلاء المرشدين يتم تدريبهم من قبل الهيئة التي يعملون بها. والمرشد في هذه الحالة يجب أن تكون لديه القدرة على التحدث في كثير من الموضوعات المتخصصة مع نوعيات الزوار المختلفة من زملاء المهنة في نفس الصناعة أو الزائرين الذي ليست لديهم أي فكرة عن المؤسسة أو الصناعة وبعض هؤلاء المرشدين متحدثون بصفة رسمية عن الشركة ويقوموا بالشرح والتأكد على سياسات الشركة ولذلك يتم تدريبهم على كيفية عرض منتجات الشركة وأساليب البيع المستخدمة فيها. وهذه الممارسة يتم استخدامها على نطاق واسع في بعض السلاسل الفندقية للتعريف في الفندق ومرافقة وتميزه عن غيره كنوع من الدلالة والعلاقات العامة.

5. المرشد المغامر Adventure Guide:

نتيجة لزيادة واتساع سياحة المغامرات فالأمر يتطلب عدد أكبر من المرشدين في هذا المجال مثل مرشد الجبال، مرشد الصيد، مرشد الدرجات. والعمل كمرشد مغامر يتطلب الإخلاص التام لهذه النوعية من مهن المغامرة أو الرياضة.

6. مدير والرحلات Tour Leaders:

يطلق على تلك الوظيفة (وظيفة الأحلام) ويقول " تخيل أنك تسافر دون أن تتكلف شيئاً وأكثر من ذلك تتقاضى أجراً أيضاً على هذا السفر"، ولذلك فكثير من مدير والرحلات لا يمكنهم الاستغناء عن وظيفتهم والقيام بأي وظيفة أخرى مهما كانت الأسباب. ويعرب مدير الرحلة بأنه الشخص الذي يدير الرحلة ويمثل بطبيعة الحال وكيل السفر أو منظم الرحلات ويكون مسئولاً عن سلامة وانتظام الرحلة للمجموعة المصاحبة له وضمان حصول المسافرين على الخدمات الملائمة لهم وأن خط سير الرحلة المصمم من قبل الشركة متبع كما هو دون تغير وكل أفراد المجموعة قد حصلوا على حجرات مناسبة لهم في الفنادق.

وتختلف كمية الشرح والمعلومات التي يقدمها مدير الرحلة لأفراد المجموعة تتبعاً لدور كل من المرشد ومدير الرحلة، فالمرشد السياحي عندما ينضم إلى المجموعة في المدينة أو المزار يكون دور مدير الرحلة في الشرح فقط التعليق بشكل بسيط ومحدود في هذه الحالة. أصبح الآن الكثير من مدير والرحلات على علم كاف بالمناطق ولديهم معلومات وخبرة تؤهلهم للقيام بالعمل كمدير رحلة ومرشد في آن واحد. وفي النهاية يتداخل دور ومهام كل من المرشد ومدير الرحلة إلى حد كبير.

7. المترجمين Interpreters:

مع أن كلمة مترجم لها أكثر من معنى أو مدلول فقد يقصد بها الشخص الذي يترجم اللغات الأجنبية أو الشخص الذي يتفاهم مع الآخرين بلغة الإشارة لكن المترجم في صناعة السفر والسياحة هو الشخص الذي يجيد فن الشرح.

من أهم خصائص المترجم:

1) الإقامة في مكان معين والقدرة على تقديم المعلومات والخبرات الخاصة بذلك المكان وكذلك شرح وتعريف هذا المكان ولو تطلب الأمر الانتقال إلى المجتمعات المجاورة لتقديم برامج إرشادية.
2) تقديم الخدمات للزائرين بشكل تطوعي.

8. المترجمين المرافقين في الدوائر الحكومية Department or Stat Escort Interpreters:

بجانب المرشدين الذي يقومون باصطحاب السياسيين والتجول معهم داخل الطرقات والغرف في وزارة الخارجية فإن الوزارة تقوم أيضاً بتوظيف عدد من المترجمين أو المرشدين لمصاحبة الزوار المدعون رسماً من قبل الحكومة. وهؤلاء الأشخاص عادة يكونون على مستوى عال لغوياً لاصطحاب الزوار في البلد لمدة قد تصل إلى شهر وذلك للقيام بالترجمة لهم.

ودور المترجم المصاحب في هذه الحالة أقرب ما يكون أقرب إلى دور مدير الرحلة بحيث يكون مسئولاً عن تلقي الزوار لنفس الخدمات التي تم تحديدها لهم من قبل.

ويتطلب هذا النوع من المرشدين أن يكونوا على دراية تامة باللغات الأجنبية والتمتع بصحة جيدة ومستوى عال من التعليم والمعلومات الثقافية الواسعة.

9. المرشد المتطوع Docent:

معظم المرشدين من هذه الفئة يتمتعون بكفاءة ومهارة عالية ويطلق عليهم في بعض الأحيان معلمين غير موظفين رسمياً ويوجد عدد كبير من المرشدين المتطوعين في الولايات المتحدة بالمتاحف وبالكنائس والمنازل التاريخية.

وقد يعتقد البعض أن المرشد المتطوع في المناطق والمباني هو أمر سهل وبسيط ولكن على العكس من ذلك فالكثير من تلك المناطق تقوم بإجراء اختبارات على مستوى عالي لهؤلاء وتعقد دورات تدريبية لفترات طويلة ويكلف ذلك الوقت والمال. فالتعليم الفني لمرشد المتطوع في معارض للفنون أو المتاحف المتخصصة يتجاوز أي تعليم آخر يتم من خلال الجامعات، وبعض المتاحف تعتبر هذه النوعية من المرشدين عملية لا بد أن تتم بصفة مستمرة وبالتالي يتم وضع برامج تدريبية لهم طوال العام.

☒ دور الدليل السياحي:

إن المرشد السياحي هو أحد الأسباب الرئيسية لنجاح الجولة السياحية أو فشلها، هذه هي أحد الأقوال الشائعة في صناعة السفر والسياحة. وغالباً ما تخطط جولة سياحية في وقت مناسب من العام مع تخصيص موازنة معقولة تسمح لك بالإقامة في فنادق فاخرة وتناول الوجبات في مطاعم راقية، ولكن كل ذلك يعتبر لا شيء إذا لم يتوافر مرشدون أكفاء. ويقول مصمم برامج سياحية آخر لا يوجد عامل آخر يحتل هذه الأهمية. هناك اختلافات قليلة حول أهمية المرشدين الأكفاء في التأثير على مدى الجولة السياحية، ولكن من هو المرشد الكفء؟ وما هي أهمية ما يقدمه المرشد؟

إن دور المرشد يتنوع طبقاً لمكان الزيارة، الزائر، الغرض من الزيارة، والمرشد نفسه. وأحد السمات المميزة للمرشد المحترف هي القدرة على تنفيذ قدر كبير من الواجبات والوظائف معاً في وقت واحد.

إن دور الإرشاد يشتمل على عدد من الأدوار الفرعية المتضاربة في بعض الأحيان، من بينها أن المرشدين يؤكدون على أن مهمة نشر المعلومات هي من أجل تطوير وضعهم المهني.

الدليل المستكشف الرائد والناصح المخلص:

إن تطوير مهنة الإرشاد تعتبر مرحلة انتقالية من المرشد العادي إلى المرشد المحترف وإن المرشد الحديث هو: المستكشف الرائد والناصح الموجه (المعلم الخاص).

أما المستكشف فهو مرشد جغرافي في المقام الأول، هو الذي يقود الطريق وعادة ما يكون لديه فهم راسخ بالفطرة للمكان بدون تدريب خاص

مسبق، ومن الأمثلة لدور المستكشفين مرشدو الجبال، مرشدو السفاري Safari، ومرشدو الصيد.

وأما الناصح فهو أكثر تعقداً ودوره متغير الخواص والعناصر، كناصح روحي في الحج أو موجه خاص في السفر. هذا المرشد الناصح الموجه يماثل الدليل السياحي في الجولة السياحية الكبيرة. إن دور المرشد السياحي الحالي يخطط ويستوعب عناصر كلاً من المستكشف والناصح (الموجه).

على أية حال فإنه ليس بالضروري أن يتحد الاثنان بانسجام بل وأنه قد توجد معارضة بين هذين العنصرين الرئيسين، فيما يختص بالدور الحديث للمرشد المستكشف يجسد دور القائد ودور الوسيط في مهمة المرشد فللمرشد صورة داخلية وخارجية موجهة، ويمكن استنتاج واختيار أربع مكونات رئيسية للدور: المكونات المساعدة، المكونات الاجتماعية، المكونات المتفاعلة، ومكونات الاتصال ويطلق على الصورة الخارجية الموجهة لمجال القيادة المكون المساعد وتشمل على:

1. الاتجاه أو السير، عربة، أو سائق.
2. إذن الدخول. بمعنى القدرة على الحصول على إذن خاص لدخول الأماكن.
3. السيطرة على تنظيم الجماعة ومعرفة خط سير الرحلة مع توفير الأمان والرحلة.

والمكون الاجتماعي يتعلق بمهمة الحفاظ على تماسك المجموعة وترابطها وأيضاً العمل على أن تكون معنوياتهم مرتفعة دائماً. ويتطلب هذا المكون أربعة عناصر هي:

1) الإدارة الجيدة للجماعة.
2) الاندماج أو الحث على الاختلاط.
3) روح الدعاية والاخلاقيات الحميدة.
4) النشاط، حيث أعضاء الجماعة على المشاركة في الأنشطة المختلفة المتاحة في الجولة السياحية.

إن الدور الوسيط يماثل دور المعلم، الناصح، أو المعلم الروحي (في الهندوسية) ويطلق على الصورة الخارجية الموجهة لهذا المجال المكون المتفاعل وهي تتكون من عنصرين رئيسيين:

1. التمثيل والذي يكون فيه المرشد هو الوسيط بين المنطقة أو المكان وبين السائح ويقوم بتقديم أو شرح المكان للجماعة المشاركة وأيضاً بتقديم الجماعة للمكان.
2. التنظيم أي حاجة المرشد للعمل في ضوء تسهيلات أو أشخاص محليين لإمداده بالخدمات.

إن المكون الاتصالي اصبح نواة المهني المحترف وغالباً ما يعتبر الصورة الأساسية لدور المرشد، والمكون الذي له الأهمية العظمى في التدريب الأساسي أو المنهجي للمرشدين. وهذا يتكون من أربعة عناصر:

أ. الاختيار، أي العملية التي يختار بها المرشد ما سوف يشاهده أو يسمعه السائح.
ب. بث المعلومات.
ج. التفسير (الشرح) وهو ما يوصف بأنه جوهر الدور الخاص بالوسيط الثقافي وهو الذي يقوم بترجمة الثقافية الأجنبية الغريبة إلى شيء مفهوم للسائحين.

د. الاختلاق (الابتداع) أو خداع المرشدين للسائحين كتقديم تحف زائفة على أنها أصلية وقيادة السائحين إلى محلات معينة على أنها ضمن برنامج الزيارة.

خدمة احتياجات المسافرين Serving Tourist Need:

توجد إلى ما فجوة بين احتياجات وتوقعات جمهور المسافرين المتزايد من ناحية والدور المعروف للمرشدين من ناحية أخرى بالإضافة إلى أن أكثر ما كتب في هذا الموضوع شيوعاً في كثير من الأحيان أن المرشدين يكونون غير ملمين بهذه الاحتياجات أو التوقعات فيكونوا أقل اهتماماً بمعرفة ما يريده المسافرين. إن المرشد مثل العاملين في مجال صناعة السفر، ويجب أن يكون أكثر وعياً ويقظة بالأهداف واحتياجات المسافرين وتنظيم خدماتهم وفقاً لذلك، وهذا يمكن تحقيقه من خلال الخبرة، وصقل المعرفة والدراسة والقدرة على الانسجام مع السائحين وأن التباين بين رغبات المسافرين وما يجدونه في الواقع يمثل اكتشاف يمكن أن يضاف إلى المرشد.

والإرشاد كما هو معروف مهنة موسمية ولكنها تقدم أجور مجزية في معظم أنحاء العالم، ولذلك على المرشد السياحي أن يكون مبدعاً لكي يبرز في مجاله، والأمثلة التالية توضح أشكال مختلفة لعمل المرشد السياحي:

1. ممثل للعلاقات العامة: يمثل المرشد بلده، لذلك يجب أن يكون نموذجاً مشرفاً لها وقد يرقى دوره لأن سفيرا لبلده.
2. معلم: حيث يقوم بنقل المعلومات للزوار. والمرشد الناجح يجب أن يكون متفهماً للأمور، متفائلاً، ولا يشترط فيه أن يكون معلم عظيم وإنما أن يكون قادراً على حث الآخرين للتعلم بأنفسهم.
3. مضيف: الرفيق ذو الحديث الممتع.

4. مدير الرحلة: من الأدوار التي يمكن للمرشد أن يؤديها بسهولة ويساعده ذلك على السفر خارج حدود بلاده خلال مواسم الركود؟
5. مشرف الرحلة: وذلك من خلال شركات الحوافز التي قد تلجأ إلى التعاقد مع مرشدين للقيام بذلك الدور.
6. مصمم برامج سياحية: حيث يمكن للمرشد تصميم برنامج رحلة والإرشاد في نفس الوقت.

وهناك أدوار أخرى يمكن أن يقوم بها المرشد:

- التدريس (لغيره من المرشدين).
- محاضرات عامة أو خاصة.
- إصدار كتب وصور لمختلف مناطق العالم (ولقد أصدر العديد من المرشدين في مختلف أنحاء العالم كتب ليست فقد إرشادية، إنما كتب تعكس اهتماماتهم وخبراتهم.
- العمل بشرط أن يقدم له عمله المرونة الكافية للتعاقد على رحلات جديد كلما اقتضى الأمر.

أسئلة الوحدة الرابعة

السؤال الأول: اكمل الفراغات الآتية:

1. المستكشف الرائد فهو مرشد جغرافي في المقام الأول، هو الذي يقود الطريق وعادة ما يكون لديه فهم راسخ بالفطرة للمكان بدون تدريب خاص مسبق، ومن الأمثلة لدور المستكشفين مرشدو......، مرشدو.............، ومرشدو.............
2. المرشد الناصح فهو أكثر تعقداً ودوره متغير............ والعناصر.

السؤال الثاني: عدد أنواع المرشدين السياحيين.

السؤال الثالث: تحدث عن دور الدليل السياحي.

السؤال الرابع ما هو الفرق بين الدليل المستكشف الرائد والناصح المخلص.

السؤال الخامس: اشرح مكونات دور المرشد السياحي.

السؤال السادس: تحدث عن المكون الاتصالي والتفاعلي للمرشد السياحي.

السؤال السابع: تحدي عن الأشكال المختلفة للمرشد السياحي.

السؤال الثامن: أجب بصح /أو خطأ أما العبارات الآتية مع تعليل الخطأ إن وجدت:

1. من ادوار المرشد السياحي إصدار كتب وصور لمختلف مناطق العالم.
2. إن دور المرشد السياحي الحالي يخطط ويستوعب عناصر كلاً من المستكشف والناصح (الموجه).

السؤال التاسع: اختر الإجابة الصحيحة لكل من العبارات الآتية:

- من أهم خصائص المترجم:

1. الإقامة في مكان معين
2. والقدرة على تقديم المعلومات والخبرات الخاصة بذلك المكان.
3. وكذلك شرح وتعريف هذا المكان
4. تقديم الخدمات للزائرين بشكل تطوعي.
5. كل مما سبق
6. لا شيء مما سبق.

- يتطلب المكون الاجتماعي للمرشد السياحي العناصر:

أ. الإدارة الجيدة للجماعة.

ب. الاندماج أو الحث على الاختلاط.

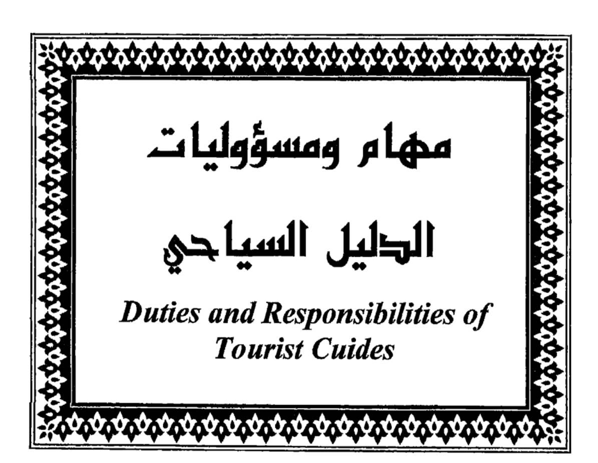
ج. روح الدعابة والاخلاقيات الحميدة.

د. النشاط، حيث أعضاء الجماعة. .

ه. كل مما سبق.

و. ليس مما سبق.

الوحدة الخامسة



مهام ومسؤوليات الدليل السياحي

Duties and Responsibilities of Tourist Cuides

الوحدة الخامسة

مهام ومسؤوليات الدليل السياحي

Duties and Responsibilities of Tourist Cuides

لقد أضحى الدليل السياحي أحد مكونات الرحلة السياحية الإجمالية المنظمة، وهو من مميزات وعوامل الجذب التي تتحلى بها الرحلات السياحية المنظمة – فهو العون في حل المشاكل وفي مواجهة الصعاب خلال الطريق وأثناء الزيارات، وهو المنسق للفعاليات والمشجع على المشاركات.

الدليل هو الشخص الأخير في سلسلة الأشخاص العاملين على تكوين وعرض وبيع وتنفيذ المنتوج السياحي (السفر السياحي المنظم والرحلة السياحية) وهو الشخص الأكثر احتكاكاً وتماساً وتفاعلاً مع المستفيدين من هذا المنتوج (السياح) وهو الأكثر مباشرة في هذا التعامل، حيث يكون تماسه معهم وجهاً لوجه (Face to Face) فهو المقدم والمجهز الأخير والمباشر للمنتوج السياحي المستهلكيه من السياح.

من هنا يفترض أن يعمل الدليل السياحي الساعات طويلة كمرافق للسياح والمجموعات السياحية خلال رحلاتهم ويقع على عاتقه العديد من المسؤوليات والواجبات وأهمها:

1) المسؤولية تجاه المجموعة السياحية الوافدة:

على الدليل السياحي أن يحرص على توفير أفضل الخدمات وأرقى الفعاليات وتقديم أحسن الإرشادات وتحفيز العلاقات الصحيحة والصادقة، وأن يتعاون ويساعد ويسعى باستمرار لتوفير هذا الهدف المركزي للرحلة

والعطلة السياحية (الاستمتاع والاستجمام) حيث أن هذا الهدفان سيؤديان إلى نجاح الدليل على تحقيق بقية مسؤولياته.

2) مسؤولياته تجاه الوكالة المستقبلية للمجوعة (المسؤولية التجارية):

(أي بموجب عقد بينها وبين الوكالة المنظمة) عن التنفيذ الفعلي برنامج الرحلة في منطقة القصد. عليه تقع مسؤولية عكس صورة إيجابية عن الوكالة وعن المنتوج ومن ثم اقناع السائح بجدوى الرحلة، وعليه كذلك أن يعمل ليخلق لدى السائح القناعة بأن يعاود التعامل مع الوكالة في إجازته ورحلته القادمة وأن يكرر شراء منتجاتها، وان يحث عليه غيره من معارفه مستقبلاً.

3) المسؤولية الوطنية والقومية:

أولهما مباشرة (شخصية) وترتبط بمساعره وأحاسيسه تجاه الوطن الأمة: أن ينقل صورة إيجابية ومشرفة وحقيقيه عن الوطن وأن يكون مسؤولاً عن عكس الصورة الجيدة للبلد وقيمة وتقاليده وتراثه، وهذه كلها ترتبط بسلوكه الشخص وتعامله المباشر مع أفراد الرحلة وبأسلوب تعامله معهم والمعلومات والإيضاحات التي يوفرها والخدمات والتسهيلات التي يقدمها لهم.

أما المسؤولية الثانية تجاه الوطن والأمة فهي مسؤولية غير مباشرة، يتعاون الدليل فيها مع العديد من الأشخاص والجهات والمؤسسات: أن يساهم الدليل في تحقيق أهداف التنمية السياحية على مستوى المنطقة، والإقليم والقطر والأمة.

1. زيادة عدد السياح الوافدين إلى منطقة / بلد القصد.
2. إحالة مدة إقامتهم فيها،

3. زيادة إنفاقهم خلال مدة الإقامة،
4. لإقناعهم بالعودة إلى المنطقة مستقبلاً وجلب غيرهم معهم.

إن تحقيق هذه الأهداف تصب جميعها في تحقيق هدف أكبر هو تعظيم المردود المالي المتحقق في الحركة السياحية لمنطقة القصد وزيادة الفوائد الاقتصادية التي تجنيها.

وبالتالي فإن من المهارات المطلوبة من الدليل القدرة على إقناع السياح الوافدين على زيادة الإنفاق في منطقة القصد.

4) المسؤولية الفردية الشخصية:

بما يملكه الدليل من الأمانة المهنته وإخلاصه المهنته نصب عينه وهادفاً وساعياً إلى إيفاء ذاته كرامتها واحترامها من خلال التفاني في العمل، والصدق في التعامل، والاخلاص المهنته والاهتمام بسمعته المهنية والشخصية.

مهام الدليل السياحي:

1) المهمة الفنية:

يقع على عاتق الدليل السياحي من خلال المهمة الفنية أكثر من واجب واحد إلاّ أن جوهر المهمة الفنية هذه، هو تطابق الخدمات المقدمة فعلياً للسائح ضمن البرامج المنفذة في منطقة القصد مع تلك (المباعة) له أصلاً في منطقة الإقامة الدائمة، وعلى الدليل أن يتعاون مع قائد المجموعة على تأمين التطابق بين المقدمة والمباعة من الخدمات إلى أقصى ممكن.

أما ثاني المهام الفنية فيربط بمراعاة الدقة واحترام الوقت وتوقيتات برامج الرحلة.

2) المهمة الثقافية – الحضارية:

وهي مهمة ترتبط بقدرة الدليل على تحقيق رغبة أفراد المجموعة في الاطلاع على ثقافة وحضارة البلد المضيف، وهو في الوقت ذاته يخدم وطنه بجعل حضارته وتراثه معروفاً وواضحاً لدى السائح الزائر، وهو بهذا يحقق إحدى المسؤوليات المشار إليها في الفقرة الأولى.

3) المهمة التعليمية – التشغيلية:

إن هذه المهمة تنصب على جعل الزائر يتعلم على البلد بدون أن ينتبه لذلك، وبدون أن يقاومه، على أساس أنه في زمن استجمام ونزهة وراحة وليس في وقت تعلم، أي أن يتعلم ويثقف على الرغم عنه، أن صح التعبير.

واجبات الدليل السياحي:

1) واجبات الدليل قبل وصول المجموعة الوافدة:

1. دراسة المنهاج المتفق عليه جيداً.
2. تهيئة قائمة بأسماء المجموعة السياحية القادمة وبعدد مناسب من النسخ.
3. التأكد من حجوزات الإقامة شخصياً.
4. تهيئة المطبوعات المقرر توزيعها على أفراد المجموعة السياحية وفقاً للمنهاج وبعدد المشاركين.

5. كما يهيأ الظروف الخاص بمرافق المجموعة القادمة مع كافة الوثائق الخاصة به.
6. استلام سلفة مالية مناسبة لتلافي المصاريف التي تتطلب الدفع النقدي المباشر، مثل الحمالية وأجور دخول المتاحف والإكراميات و.....الخ.
7. التأكد من سلامة الحافلة ونظافتها وإعلام السائق بجنسية المجموعة.
8. تهيئة احتياجات تنفيذ المنهاج، خاصة ما يتعلق بالنقل مثل ثلاجة التبريد الماء.
9. زيادة الفندق الذي ستقيم فيه المجموعة والتأكد من الحجوزات وأعداد الفرق المفردة والمزدوجة ونظافتها وتوفر مستلزماتها الحمام وكذلك تهيئة قائمة الفرق وتأشير أرقام الغرف مقابل الأسماء، وتهيئة مفاتيح الغرف وإملاء بطاقات الفندق وفقاً للمعلومات المرسلة من قبل الشركة الموردة للمجموعة.
10. وفي بعض الحالات يقوم الدليل بما يأتي من أعمال إضافية قبل وصول المجموعة إلى الفندق:

- وضع الزهور أو الهدايا الخاصة في الغرفة المخصصة لكل فرد من أفراد المجموعة.
- توزيع المطبوعات في الغرف لإشغال أفراد المجموعة حال دخولهم إلى غرفتهم.

2) عند استقبال المجموعة وتحقيق اللقاء الأول معها:

1. ضرورة الوصول إلى محل اللقاء كالمطار مثل قبل وصول الطائرة..

2. رفع لافتة باسم شركته والشركة المنظمة للمجموعة وفي مكان مناسب.
3. التعرف على المجموعة وقائدها ومساعدتهم في إنجاز الإجراءات الرسمية والتأكد من عددهم.
4. عد الحقائب، ولصق ملاصق الشركة الخاص بذلك عليها وتأمين نقلها إلى الحافلة وعدها مرة ثانية عن إيداعها عن الحافلة.
5. التأكد من عدد المشاركين في المجموعة عند الصعود إلى الحافلة.
6. وفي الطريق إلى محل الإقامة يقوم الدليل:

- الترحيب بالمشاركين في المجموعة.
- تقديم نفسه إليهم.
- تقديم موج عن منهاجهم ومواقع إقامتهم.
- توضيح العملة الوطنية وفئاتها، وكيفية التحويل في البنك الموجود في الفندق أو أقرب بنك إلى فندق الإقامة.
- عليه أن ينبه أفراد المجموعة غلى الممنوعات الرئيسية (كالمناطق التي يمنع التصوير فيها، المواد المسموح شرائها وإخراجها من البلد).
- تقديم شرح مبسط للعادات والتقاليد المغايرة لتلك التي يحملها السائح الوافد ويحث المجموعة على احترام هذه العادات والتقاليد.

7. عند الوصول إلى الفندق يجري توزيع الغرف وفق قائمة الغرف المعدة مسبقاً.
8. من المفضل الاجتماع مع قائد المجموعة (إذا كانت الوقت مناسباً) للبحث في خطة العمل بعد توزيع الغرف مباشرة.

9. أعمال متفرقة:

- استلام قسيمة الخدمات.
- استلام الصكوك أو النقود في بعض الحالات.
- استلام تذاكر السفر (للتأشير وتأكيد حجوزات العودة).
- تأشير الأشخاص الذين لا يحملون شهادة السلامة من مرض فقدان المناعة المكتسبة (الإيدز)......الخ.

10. تحديد الخدمات التي تقدن إليهم مجاناً والخدمات الأخرى التي يتوجب عليهم دفع مبالغها (مثل خدمات الغرف، الحقائب، الغسيل، المكالمات الهاتفية، الدولية منها الذات).

3) خلال تنفيذ منهاج الرحلة:

1. الالتزام الدقيق بمنهاج السفرة.
2. دقة المواعيد.
3. تفتيش الحافلة والتأكد من نظافتها وتوفر الوسائل واحتياجات تنفيذ مناهج اليوم والتأكد من سلامتها رغم علاقة هذه النقطة بالسائق.
4. التأكد من حجوزات الطعام والإقامة (في حالة تغيرها) من خلال الشركة.
5. التأكد من عدد الحقائق وتثبيت عددها لديه.
6. التأكد من العدد عند كل صعود إلى الحافلة.
7. الالتزام بدقة إعطاء المعلومات عن المواقع المزارة.

8. الحلم وسعة الصدر عند مناقشة المعلومات من قبل المجموعة وعدن التشكيك في الطرح أو السخرية من الاسئلة، بل تقبل الآراء باهتمام والإجابة عنها بما تتوفر لديه من معلومات.
9. مراقبة التصرفات الشاذة لغير الملتزمين نت أعضاء المجموعة وتنبيه قائد المجموعة إلى هذه التصرفات والتعاون معه لأجل إنهائها.
10. الحزم في اتخاذ القرار وعدم الترد وفي الموقف الصحيح أو التنصل من المسؤولية.
11. تثبيت المصاريف النقدية اليومية وتدقيق قوائم الطلب (الدفع المؤجل) وتثبيت الملاحظات عليها من حيث موافقتها للاتفاق من قبل توقيعها.
12. متابعة تأشير تذاكر العودة وتثبيتها.

4) عند انتهاء البرنامج وتوديع المجموعة:

1. تسليم قائد المجموعة كافة الوثائق والوصولات المتعلقة به.
2. التأكد من جوازات السفر.
3. التأكد من تذاكر السفر وصلاحياتها وتثبيت المغادرة عليها مع بطاقة تسجيل أسماء المسافرين (Passenger Name Record)
4. التأكد من وجود الشهادة الصحية.
5. تدقيق الحسابات الشخصية لكافة أفراد المجموعة والتأكد من عدم وجود وأية مبالغ متبقية بذمتهم بالنسبة على الفندق عن الطلبات غير المشمولة بالخدمات.
6. التأكد من عدد الحقائب، وتنبيه أعضاء المجموعة من الموارد التي تحمل باليد، مثل المعاطف، الآلات التصوير، علب الهدايا والتي يسهل نسيانها.
7. التأكد من عدد المسافرين قبل مغادرة المجموعة إلى المطار.

8. الانتظار حتى رحيل المجموعة بشكل نهائي (إقلاع الطائرة المغادرة) قبل مغادرة المطار (أو نقطة المغادرة أين كانت).
9. كتابة تقرير عن المجموعة يتضمن:

- تقييم للرحلة ككل والتفاصيل فعاليتها.
- تفاصيل المجموعة والمنهاج والملاحظات الخاصة بهما.
- مجموعة المصاريف النقدية التي دفعها.
- التسوية الحسابية النهائية.
- الاقتراحات الخاصة بتطوير المنهاج أو تقليل الكلف.

أسئلة الوحدة الخامسة

السؤال الأول: اكمل الفراغات الآتية:

1. الدليل هو الشخص الأخير في سلسلة الأشخاص العاملين على تكوين وعرض وبيع وتنفيذ............ (السفر السياحي المنظم والرحلة السياحية) وهو الشخص الأكثر........ وتماساً وتفاعلاً مع.........من هذا المنتوج (السياح) وهو الأكثر مباشرة في هذا التعامل.
2. المهمة الثقافية – الحضارية للدليل السياحي ترتبط بقدرة الدليل على تحقيق رغبة أفراد المجموعة في الاطلاع على......... وحضارة البلد.........

السؤال الثاني: وضح ماذا تعني المسؤولية تجاه المجموعة السياحية الوافدة.

السؤال الثالث: ماذا تعني المسؤولية الوطنية والقومية – المسؤولية الفردية الشخصية.

السؤال الرابع: ما هي مهام الدليل السياحي.

السؤال الخامس: أجب بصح /أو خطأ أما العبارات الآتية مع تعليل الخطأ إن وجدت:

1. من واجبات الدليل السياحي قبل وصول المجموعة الوافدة تهيئة قائمة بأسماء المجموعة السياحية القادمة وبعدد مناسب من النسخ.

السؤال السادس: اختر الإجابة الصحيحة لكل من العبارات الآتية:

- من المهام الفنية للدليل السياحي:

أ. مراعاة الدقة

ب. واحترام الوقت

ج. وتوقيتات برامج الرحلة.

د. كل مما سبق

ه. ليس مما سبق.

الوحدة السادسة



الوحدة السادسة

أنواع الإدلاء السياحيين

أولاً: أنواع الدليل السياحي

هناك أربعة أنواع وهي:

1) الدليل السياحي الدولي (International Guide):

هو الدليل الذي يقود مجموعة سياحية مغادرة إلى مختلف في سياحة خارجية صادرة ويكون في الغالب متخصص ببلد معين أو مجموعة من البلدان. وبهذا التخصص يتوجب عليه:

- معرفة بلغة بلد القصد السياحي.
- وأن يكون ملماً بظروف وتقاليد وعادات البلد المضيف وأنواع طعامه وشرابه..
- وذا تجربة مع معطياته السياحية من خلال تجارب وزيارات متكررة جعلته عارفاً وحتى خبيراً ومتخصصاً بذلك البلد أو مجموعة البلدان المجاورة إقليمياً.
- أو مشتركة بلغة أو تاريخ وثقافة وحضارة واحدة.
- أيضاً لابد له من أن يكون قادراً على الإدارة والتنظيم والقيادة وبشكل ينسجم مع المواصفات عن المرافق والقائد والمدير، فالدليل العالمي أو الدولي يحمل ذات المواصفات والواجبات المطلوبة من هؤلاء.

2) الدليل السياحي الوطني(National Guide):

وهو الدليل الذي توكل له قيادة وتوجيه وتعريف مجموعة سياحية وافدة من بلد غير بلده، تقوم الوكالة التي يعمل معها باستقبال وتنفيذ برنامج زيارتها بالاتفاق مع وكالة أخرى في البلد الآخر (بلد الإقامة الدائمة للمجموعة الوافدة).

ويهذا التخصص يتوجب عليه:

- معرفة لغة المجموعة الوافدة حتى يتمكن من تقديم الشروحات والإيضاحات المطلوبة من قبل أفرادها،
- كما أن عليه في هذه الحالة معرفة ميول ورغبات واحتياجات المجموعة الوافدة.
- كما لابد للدليل الوطني أن يكون مطلعاً على الجوانب التي تهم المجموعة الوافدة ضمن بلده.
- كذلك لا بد له من القدرة اللغوية المطلوبة في تقديم الشروحات والإيضاحات الضرورية بلغة المجموعة الوافدة لتحقيق الرضا لديهم.
- وأخيراً يجب أن يكون مطلعاً على المواقع والجواذب السياحية في بلده ويمتلك المعرفة عن الجواذب العلمية والثقافية وحتى القانونية والإدارية وذا تأثير بالمجاميع السياحية الوافدة وبما يمكنه من القيام بواجب القيادة والإرشاد والدلالة والتوضيح بشكل مرضي ومتكامل وبما يساعده على تحقيق الأهداف المرجوة من الدليل.

3) الدليل المحلي (Local Guide):

وهو دليل ومرشد لمجموعة سياحية تتحرك داخل البلد الواحد (بلدها هي)، من منطقة إقامة دائمة إلى منطقة قصد سياحي. إنه يقوم بجميع مهام وواجبات المرافق ومسؤول النقل والدليل، كلها في آن واحد يساعده في الغالب سائق الحافلة فقط. كذلك هو يقوم بمرافقة وإرشاد مجموعة من مواطنيه يتحدث لغتهم ويفهم مشاعرهم ومطلع على حياتهم وله دراية برغباتهم بشكل عام رغم وجود فروقات بسيط بين مجموعة وأخرى في العمر والوضع العائلي، والمستوى الثقافي والمهني، وغيرها من فروقات اجتماعية واقتصادية.

4) الدليل / السائق (Driving Guide):

أن هذا الدليل أما يمتلك سيارة شخصية (أو يؤجرها من وكالة تأجير سيارات) يصطحب فيها مجموعة صغيرة من السياح(4 – 5 أشخاص) ويقوم بمهام السائق ومسؤول النقل والدليل في الوقت ذاته ويقدم خدمات كل هؤلاء وينفذ مهامهم في آن واحد، فيختصر الوقت ويوفر المال. وبسبب كونه أكثر احتكاكاً وتعاملاً وبشكل مباشر جداً مع المجموعة السياحية ذات العدد المحدود فإنه يتمكن من تقديم خدمات أفضل لأفرادها. ينظم هذا النوع من الإدلاء عمله من خلال علاقته مع الفنادق، أو بعض وكالات السفر التي تتوسط بينه وبين من يحتاجه من السياح المحليين أو الوافدين، أو حتى المغادرين. فإن اصحب مجموعة سياحية محلية في جولة داخل البلد نفسه، فسيكون (دليل/سائق محلي)، وإن هو رافق مجموعة سياحية مغادرة إلى خارج البلد سيكون (دليل/ سائق عالمي)، وإن هو عمل لمجموعة سياحية وافدة إلى البلد من خارجه، سيكون (دليلاً/ سائقاً وطنياً).

ثانياً: صفات الدليل السياحي

هناك نوعين من الصفات إما على المستوى الشخصي والفردي (صفات شخصية) أو الصعيد العام (صفات عامة).

1) الصفات الشخصية:

1. حب الوطن والقناعة التامة بعظمة ماضية وإمكاناته الحالية ومستقبله المشرق.
2. المظهر العام والشكل المقبول وأناقة المظهر وبساطته.
3. حضور البديهة والقدرة على السرعة في التصرف.
4. شخصية قوية قادرة على مواجهة المشاكل وحلها.
5. اللباقة وحسن التصرف والدبلوماسية والكياسة.
6. علاقات شخصية متينة مع العاملين في مناطق القصد كرجال الجمارك والجوازات وغيرهم في نقاط الحدود وغيرهم من المؤسسات والمرافق ذات العلاقة.
7. خريج دراسة أكاديمية أو دورة متخصصة في الأقل تؤهله للعمل كدليل سياحي.
8. قدرة قيادية وإمكانية توجيه الآخرين وتحفيزهم نحو التنفيذ والالتزام.
9. إمكانية الحسم ورفض النزعات والمشاكل.
10. عين ثاقبة ومميزة ومدركة وعقل نبه وواعي ويقض وباستمرار.
11. قدرة جسدية ونفسية على تحمل المشاق والمطاولة والمواصلة في العمل رغم الجهد والإرهاق.

2) الصفات العامة:

أ. إجادة لغة أجنبية واحدة على الأقل.

ب. معرفة تامة بالقوانين والأنظمة، وخاصة تلك ذات العلاقة بعمله في الترويج والسياحة والسفر السياحي المنظم.

ج. إلمامه بأصول التعامل والبروتوكول وأصول المراسم.

د. إطلاع وفهم للسلوك الإنساني وكيفية التعامل والتفاعل مع الآخرين.

ه. إلمامه بالعديد من حقول المعرفة ذات العلاقة مثل(التاريخ، الجغرافية، الآثار وغيرها).

و. سعة الثقافة تساعده على التعامل مع الآخرين وخاصة الأجانب منهم.

ز. معرفة بعادات وتقاليد وقواعد سلوك الشعوب وخاصة تلك التي يقدم منها السياح الوافدون بشكل مستمر من خلال الوكالة التي يعمل معها.

ح. معرفة الأماكن المسموح زيارتها وتلك غير المسموحة الزيارة لتجنب المشاكل.

ط. معرفة قوانين المرور.

ي. معرفة الأمور المالية والصيرفة، وبالذات المصارف وتبادل العملة والنقد.

ك. معلومات متكاملة عن البلد وخاصة مناطق الجذب الرئيسية والمتميزة وتفاصيل عن أنواع المنتوج السياحي المتوفرة فيها.

ل. معرفة بالصحف المحلية والعربية والأجنبية (لغات أجنبية) المتوفرة في البلد (تصدر في البلد أو ترد إليه).

م. دوائر البريد والبرق والهاتف وعن خدماتها، وبالذات إلى خارج البلد.

ن. قنوات البث الإذاعي والتلفزيوني وخاصة تلك التي تبث بلغات أجنبية.

س. المعرفة بالأحوال السياسية والاقتصادية التي يمر بها البلد آنياً.

ع. معرفة بطرق ووسائل النقل الرئيسية في البلد أو منطقة القصد.

ثالثاً: المتطلبات الدراسية والمهنية للدليل السياحي:

1) التعليم السياحي وعلومه الأساسية:

- صناعة الضيافة والترويج والسياحة.
- اقتصاديات السياحة وخاصة ما يتعلق بالطلب السياحي.
- العروض السياحية المكونة للمنتوج السياحي.
- أهمية ودور وضرورة الدليل السياحي في تكوين المنتوج السياحي.
- العلاقات القانونية والتشريعات والتنظيمات المهنية في صناعة الضيافة.
- الجغرافيا السياحية عالمياً وإقليمياً وبشكل خاص محلياً.
- مبادئ وأساسيات الإرشاد والدلالة والتوضيح وتطبيقاتها العملية.
- مدخل إلى إدارة منشآت الإيواء.

1. العلوم العامة:

- اللغات.
- الآثار والتراث والتاريخ والحضارة، للبلد بشكل عام والمناطق القصد الرئيسية فيه.
- دراسات البيئة الطبيعية والبشرية وسبل حمايتها وصيانتها.
- إدارة الأعمال والتنظيم الإداري.
- جغرافية النقل وسبل ووسائط النقل والتنقل الداخلي المتوفرة في بلد ومنطقة القصد.

2. العلوم والمهارات السلوكية:

- علم النفس وعلم الاجتماع وعلم النفس السلوكي وعلم النفس الاجتماعي.

- مبادئ سلوك السائح – كمشتري وكزبون.
- أسس ومهارات القيادة والتنظيم للأفراد والمجاميع.
- الحاجات الإنسانية وأهمية السفر في إشباعها.
- العلاقات العامة والاتصالات.
- دراسة حقوق وواجبات مقدمي الخدمة السياحية، السياح والسكان المحليين في مناطق القصد السياحي.

3. العلوم التطبيقية التكنولوجية:

- معرفة عملية جيدة بالحاسوب الإلكتروني وقدرة على استعماله.
- تطبيقات عملية – موقعية في استخدام الوسائل السمعية والبصرية في الإرشاد والتوضيح.
- مبادئ تصاميم المعارض التوضيحية وغيرها من وسائل العمل التوضيحي- التفسيري في أعمال المنشآت السياحية وبالذات العاملة في السفر المنظم واستقبال وإرشاد السياح وغيرهم من الزوار.
- تطبيقات وتمارين ودورات عملية في الاستقبال السياحي، الإرشاد، قيادة المجاميع، والتوضيح والتفسير وغيرها من المهارات..
- دراية ومعرفة بالوثائق والبيانات التي يحتاجها في عمله وقدرة على استعمالها بالشكل الصحيح.
- قدرته ودراية في أساليب الشروحات والتفسير والتعليق.

4. الحاجات التخصصية:

- الدلالة والإرشاد والتوضيح حين التعامل مع الموارد الطبيعية ومكونات البيئة الطبيعية، حيث يحتاج الدليل إلى معرفة ودراسة – حتى ولو محدودة– بالموارد الطبيعية: كالغابات، المياه، الجبال، الحيوانات

والنباتات وحسب منطقة القصد التي يعمل فيها والموارد التي يتعامل معها. ولابد من سبل صيانة وحماية البيئة الطبيعية وحمايتها والمحافظة على ما موجود في منطقة القصد لمن يزورها من السياح الوافدين.

- حين يتعامل مع البيئة والتراث البشري من مواقع آثرية وحضارية وتاريخية، عليه دراسة ومعرفة متخصصة في هذا المجال وكذلك سبل حماية وصيانة الموارد البشرية وغرس روح تقديرها واحترامها في نفوس السياح كتراث بشري في منطقة القصد ولسكان المحليين.
- معرفة بالنتاجات الفلكلورية والصناعات الشعبية والتقليدية والمراكز الحرفية المتخصصة بالنحت والزخرفة والسم والموسيقى والفنون الشعبية الأصيلة، وذلك حتى يسعى للتخصص في الجوانب الشعبية والفلكلورية في منطقة القصد.
- وعند رغبته في التعمق بالعروض السياحية التكميلية من منشآت ومرافق وتسهيلات، عليه معرفة مناطق القصد السياحي الرئيسية وتفاصيل مكونات العروض والمنتوج السياحي، وأنواع ما متوفر منه، والنشاطات والفعاليات المتوفرة للسياح في مناطق القصد.
- الدلالة في المواقع الرئيسية لمؤتمرات الأعمال وسياحة رجال الأعمال، والسبل التخصصية في الإرشاد والدلالة....

رابعاً: واقع المهنة ومعوقات تطور الإرشاد السياحي:

1. واقع المهنة:

هناك دلالات تشير إلى قدم مهنة دلالة والإرشاد السياحي وعمق جذورها في الوطن العربي وبشكل خاص في اقطار المشرق العربي من خلال ما

تقدمه هذه الدلالات عن عمق وقدم ظاهرة السفر السياحي المنظم في هذه البلدان، والذي لا بد من توفره لظهور الحاجة إلى الدليل/ المرافق.

فمنذ أكثر من مئة سنة تأسست أول شركة نقل سياحي بحري من فرنسا إلى فلسطين، حيث كانت السفن الناقلة لحجاج المقدس ترسو في مدينة عكا حوالي عام (1790م). وتأسس في منتصف القرن التاسع عشر أول مكتب سياحي في القدس (عويضة وكوك) ينقل الحجاج من الموانئ الفلسطينية إلى مواقع الحج بعربات ويوفر للحجيج كل الخدمات الفندقية السياحية لتسهيل الرحلة. ووصلت الرحلات السياحية المنظمة إلى العراق في منتصف عام (1925م) حينما افتتحت شركة كوك فرعاً لها في بغداد ونظمت في وقتها أول رحلة لها لزيارة آثار الشرق الأوسط وبالذات آثار ما بين النهرين، وتعاونت مع إدارة سكك الحديد العراقية في تأجير عربات كاملة وخاصة لسياحها يستغلوها في ترحالهم ويستعملونها للنوم والطعام وتبقى معهم طيلة مدة الرحلة.

وتشير عدة نشرات وإعلانات ومراسلات لشركة (توماس كوك) البريطانية على وجود حركة سياحية منظمة مبكرة إلى الأقطار العربية من مختلف الدول الأوربية، وفي مقدمتها المملكة المتحدة، حيث افتتحت شركة (توماس كوك) مكاتب لها بحلول العشرينات من القرن الماضي في كل من بغداد، الإسكندرية أسوان، بيروت، حيفا، القدس، القاهرة، ومدينة بور سعيد، لتسهيل مهمة خدمات وفعاليات مجاميعها السياحية الوافدة إلى هذه المدن، خاصة وأن هذه الشركة كانت تنضم الرحلات الكبيرة والشاملة التي تغطي بلدين عربين أو أكثر في آن واحد.

يظهر من هذه الأدلة والمؤشرات المتوفرة لنا، رغم محدوديتها، قدم السفر المنظم ورحلات المجاميع السياحية الوافدة إلى بعض أقطارنا العربية، إن لم تكن كلها، ويظهر كذلك وجود إدلاء ساهموا في تنفيذ هذه الرحلات، وعليه قدم وجود الحاجة إلى مهمة الدلالة والإرشاد، وقدم وجود الإدلاء.

رغم هذا التطور في الحاجة، فقد بقي عدد من مارس هذه المهنة محدوداً ومن منطلق الاهتمام الشخصي والهواية (على الأقل في بداية الأمر) وبتكوين وإعداد غير مباشر وغير مقصود. لقد كان معظم هؤلاء الإدلاء من المهتمين بالآثار والتاريخ لأن الطلب كان كذلك – سياح يفدون إلى المنطقة للوقوف على تاريخها القديم والاطلاع على الشواخص الآثارية التي تركها هذا التاريخ البعيد والعميق. واستمرار الحال على هذا ولم يتم ترتيب برامج لإعداد الإدلاء السياحيين إلا في أوقات متأخرة، حيث نظمت أول دورة تدريبية موفقة لإعداد الإدلاء السياحيين في العراق عام 1977م. وركز البرنامج على المهارات والمعارف الآثارية والتاريخية مع بعض الشيء من العلوم السلوكية وعلى مدى بضعة أيام فقط. ولم تتطور هذه الدورات عدداً ونوعاً وموضوعات لحين بداية التسعينات من القرن العشرين حين تعاونت هيئة السياحة العراقية مع رابطة مكاتب السفر السياحي ودائرة الآثار والتراث وأمانة بغداد في إعداد البرنامج أمده ثلاثة أسابيع يحتوي على (24) محاضرة في مختلف العلوم والمهارات والمعارف – خاصة جوانب السياحة والضيافة، وقد نفذ منها ما يقارب الثلاثين دورة تخرج منها عدد لا بأس به من الإدلاء لحد الآن. وفي الأردن تقوم رابطة واتحاد مكاتب السفر السياحة الأردنية بإعداد وتنفيذ دورات مهنية في السنين الأخيرة بهدف إعداد إدلاء أكفاء.

أما التعليم الأكاديمي المتخصص في الإرشاد السياحي فلم يبدأ (رغم وجود التعليم السياحي الفندقي في العراق منذ ثلاثين عاماً) إلا في بداية

التسعينات حين افتتح فرع للإرشاد السياحي في قسم السياحة والفنادق في معهد الإدارة التقني التابع لهيئة المعاهد الفنية، ولم يتخرج من هذا الفرع إلا عدد قليل جداً مقارنة بالحاجة، والأقل منهم من يمارس المهنة فعلياً. وقد تكون جامعة الإسكندرية في جمهورية مصر العربية، اول جامعة عربية تؤسس قسماً منفصلاً للإرشاد بشكل عام وللإرشاد السياحي بشكل خاص، من منطلق الاهتمام بالآثار المصرية لأهميتها ومركزيتها في تكوين المنتوج السياحي الأكثر روجاً لقاصديه من الأجانب – الأهرامات وملحقاتها وتوابعها. ورغم أن دراسة إدارة السياحة والفنادق دراسة قديمة ومتطور في جامعة حلوان بالقاهرة، لكنها لم تدخل الإرشاد السياحي ضمن برامجها.

2. المشاكل التي تواجه المهنة وتعيق تطورها:

إذن الحالة التي نتعامل معها هي حالة غير مشجعة وتتسم بالعديد من السلبيات والمشاكل والتي ساهمت في إيجادها العديد من العوامل التي جاء ذكر البعض منها في الفقرة الأولى، إضافة إلى ما سندرجه لاحقاً:-

1) عدم وجود تحديد دقيق وواضح لواجبات ومهام الدليل السياحي على المستوى الإداري وبالذات في الهيئات الرسمية للسياحة، ومن خلال نظم وتشريعات محدودة، إلا في الأونة الأخيرة حيث صدرت تشريعات تتعامل مع الدلالة والإدلاء في العمل السياحي كنظام الإدلاء وجمعية أدلاء السياح في الأردن اللذان صدرا عام 1998م.
2) حداثة قيام مراكز تعليمية جامع لإعداد وتكوين الإدلاء إضافة إلى محدودية التجربة والممارسة لمن تم إعدادهم من خلال البرامج التدريبية والدورات التطويرية.

3) ضيق الفرص أمام الأغلبية في تطوير معرفتهم باللغات الأجنبية، لندرة مركز تعليم اللغات إلا في السنين الأخيرة.
4) قلة الحوافز والمغريات أمام الدليل لتطوير نفسه ولزيادة معلوماته من خلال الجهد الشخصي.
5) محدودة الوسائل السمعية – البصرية التي يحتاجها الدليل الجيد في عمله وقلة المعلومات المتوفرة عن المواقع والمقاصد السياحية التي تشكل أدوات ووسائل عمل الدليل، إضافة إلى ضعف ومحدودية الإفادة من مواضيع العلاقات العامة والاتصال الجماهيري ضمن المناهج الدراسية المعتمدة.
6) قلة الاهتمام الرسمي والمهني بالدلالة كانعكاس لقلة الاهتمام بالسياحة بشكل عام.
7) إضافة إلى هذه السلبيات، فإن المهنة تعاني من مشاكل وصعوبات على مستوى الأفراد العاملين في الدلالة، والتي يمكن أن نضع البعض منها:-

أ. العاملون في المهنة محدودون.
ب. اعتمادهم على الخبرة والمعرفة الشخصية المتراكمة.
ج. تقادم العمر بالعديد منهم.
د. العديد منهم ترك العمل لعدم وجود محفزات كافية ولوجود عوامل جذب أكبر خارجه.
ه. وأخيراً ندرة البرامج الدراسية والتدريبية إلا ما تم توفير حديثاً.

وهكذا فإن المهنة تعاني من مشاكل عديدة سواء في الأعداد والتكوين أو الممارسة الفعلية، والتي لا بد من مواجهتها ووضع الحلول لها لكي تتطور مهنة الدلالة والإرشاد ويتطور العاملون فيها وبما يتناسب مع التطور الذي

يشهده السياحة العربية وبشكل خاص سياحة المجاميع المنظمة الوافدة إلى الأقطار العربية.

3. سبل تجاوز المشاكل والصعوبات وتطوير المهنة:

لكي تأخذ مهنة الدلالة والإرشاد موقعها الصحيح وتوفر ما عليها لإنجاح خطط التنمية السياحية وتحقيق أهداف أطراف عملية السياحة سيكون من الضروري والحاسم توافر جملة من السبل والصيغ لحل المشاكل وتجاوز الصعاب والتي سندرج أهمها أدناه:-

1) على المستوى التعليمي:

- وجود تطوير ما موجود من برامج دراسية للإرشاد السياحي وتوسيع القبول فيها بحيث تتماشى مع الحاجة الفعلية للإدلاء السياحيين
- الارتقاء بمستوى هذه البرامج الدراسية بحيث نصل إلى شهادة البكالوريوس ونتجاوزها، لأن العمل الإرشادي عمل يعتمد أساساً له تراكم الثقافة والمعرفة.
- ربط البرامج التعليمية – النظرية مع برامج تدريبية وتطبيقية سواء في الجامعة أو في حقل أو كليهما وجعل الدراسة مواكبة لتطويرات حقل العمل واحتياجاته.
- اعتماد أسلوب البرامج والحزم التدريبية المكثفة لزج خريجي الدراسات الآثارية – التاريخية والعلوم السلوكية واللغات وتأهيلهم للعمل كإدلاء سياحيين لسد النقص الكبير في أعداد الإدلاء المؤهلين منهم.

2) على مستوى حقل العمل:

- ضرورة قيام منتجي الرحلات ومنظميها وخاصة أولئك المستقبلين لمجاميع السياح الوافدة من خارج الأقطار العربية، من ترتيب برامج تدريبية – تطويرية لخريجي الدراسة الأكاديمية لتوسع آفاق معرفتهم وزيادة قدراتهم قبل زجهم في حقل العمل وقبل مواجهتهم للسياح الأجانب الوافدين.
- تنظيم برامج تدريبية وحزم مكثفة للتدريب في حقل العمل (Training On Job) لتزويد الدليل بكل ما يستجد – خاصة في وسائل وأدوات العمل، وجعله يواكب التطورات والتغيرات المستمرة.
- تحفيز وتشجيع الدليل والاستزادة الشخصية والتطور الذاتي من خلال مساعداته مالياً في توفير هكذا مصادر، أو منحه المكافئات مقابل التطوير والتحديث.

3) على المستوى المهني:

- على الروابط المهنية ذات العلاقة وخاصة روابط وكلاء مكاتب السفر والسياحة حصر استخدام الإدلاء المعتمدين من قبلها فقط ومنع وكلاء السفر والسياحة ومقدمي الخدمات من تشغيل غيرهم.
- على الروابط المهنية المختصة وخاصة روابط وكلاء السفر والسياحة في الاقطار العربية أو الاتحاد العربي لوكلاء السفر والسياحة وجمعيات الإدلاء السياحيين وضع منهاج محدد لأجازه واعتماد الإدلاء السياحيين ووضع شروط خاصة ومحدودة ودقيقة في هكذا عمل.
- وعليها كذلك وضع برامج ودورات وتنفيذها للمساهمين في الإعداد السريع والتكوين المناسب للإدلاء السياحيين وبحسب الحاجة الفعلية لها.
- عليها كذلك وبالتنسيق مع الجامعات ومعاهد اللغات المتخصصة وضع برامج تطويرية في لغات المجاميع السياحية الوافدة إلى الأقطار العربية.

- تأسيس رابطة واتحاد للإدلاء السياحيين في الأقطار العربية، بعد أن تؤسس جمعيات لهم في هذه الأقطار.

4) على المستوى الرسمي:

- أن تضع الدولة وهيئات السياحة الرسمية تشريعات دقيقة لمواصفات الدليل ومؤهلاته وشروط أجازته وعمله وإلزام كافة الجهات ذات العلاقة باعتمادها (وهذا معمول به في الأردن حالياً).
- على الدولة ومن خلال مؤسسات التعليم العالي والتعليم الفني والتطبيقي تشجيع التعليم السياحي الفندقي بشكل عام وإيلاء برامج ومناهج الإرشاد السياحي أهمية خاصة لأهمية الدليل وحساسية دوره في تقديم المنتوج السياحي إلى مستحصليه من السياح.
- تشجيع العاملين في هذه المهنة وتحفيزهم من خلال المكافئات والمحفزات وبث الوعي باتجاه قيام تنظيمات مهنية لهم تراقب سلوك العاملين في هذه المهنة وتساعدهم على التقدم والرقي والتطوير المستمر مهنياً وثقافياً ومعلوماتياً.

أسئلة الوحدة السادسة

السؤال الأول: اكمل الفراغات الآتية:

1. يتوجب على الدليل السياحي معرفة لغة المجموعة الوافدة حتى يتمكن من تقديم........و...........المطلوبة من قبل أفرادها.
2. على المستوى الرسمي أن تضع الدولة وهيئات السياحة الرسمية....... دقيقة لمواصفات الدليل و.......... وشروط........... وعمله وإلزام كافة الجهات ذات العلاقة باعتمادها.

السؤال الثاني: عدد أنواع الادلاء السياحيين.

السؤال الثالث: بيّن ما المقصود بـ:

- الدليل السياحي الدولي.
- الدليل السياحي الوطني.
- الدليل المحلي.
- السائق.

السؤال الرابع: ابحث في الصفات الشخصية والعامة للدليل السياحي.

السؤال الخامس: ما هي المتطلبات الدراسية والمهنية للدليل السياحي.

السؤال السادس: تكلم عن واقع المهنة ومعوقات تطور الإرشاد السياحي.

السؤال السابع: أجب بصح /أو خطأ أما العبارات الآتية مع تعليل الخطأ إن وجدت:

1. الدليل المحلي وهو دليل ومرشد لمجموعة سياحية تتحرك داخل البلد الواحد (بلدها هي)، من منطقة إقامة دائمة إلى منطقة قصد سياحي.
2. من الصفات العامة للدليل السياحي إجادة لغة أجنبية واحدة على الأقل.

الوحدة السابعة



الوثائق والبيانات التي يحتاجها الدليل السياحي

الوحدة السابعة

الوثائق والبيانات التي يحتاجها الدليل السياحي

1. ماهية وأهمية الوثائق والبيانات:

إن أهمية الوثائق والبيانات تتجلى في كونها مواد ووسائل وأدوات تساعد الدليل السياحي للتعبير عن رقي الخدمات المقدمة وشد ولاء السياح الوافدين إلى بلده أو منطقة القصد التي يعمل فيها. فهو يستطيع أن يعتمد على كل الإمكانات والموارد السياحية سواء كانت طبيعية (المناخ، النباتات والحيوانات البرية، مناطق الجمال والتفرد الطبيعي) أو البشرية من تراث وتاريخ وآثار أو سكانية (التركيب السكاني، الموروث الحضاري، الأصالة الحداثة، الإنجازات العمرانية والثقافية) ويستطيع كذلك الاعتماد على مكونات المنتوج السياحي المعروض سواء كانت خدمات أو سلعاً، وهذه كلها لا تتوفر بسهولة ولا تأتي من فراغ، ويجب أن يحصل على الأدوات والوسائل والإمكانات التي تساعده على إدراكها وفهمها ومن ثم توظيفها لخدمة عمله وهدفه. تحقيق الرضا والاستمتاع لدى السياح الوافدين خلال مدة الاستجمام التي يقضونها في بلده.

وفي هذا الصدد يعمل الدليل باتجاهين:

الاتجاه الأول: أن يضع إمكاناته ومعلوماته في خدمة المجموعة، بعد أن يحدد مستوى المجموعة واهتماماتها وأن يتكيف مع المستوى والاهتمام ويقدم المعلومة بالشكل والوسيلة الكفيلة بإيصالها إلى أفراد المجموعة.

أما الاتجاه الثاني: فهو التكيف مع الذات وتحديد الطريق الذي يسلكه مع نفسه بحيث يستزيد من المعلومات والبيانات والوثائق وبشكل مستمر

فيطور ويحدد ويحدث معلوماته العامة ويضيف إلى معلوماته وقدراته الشخصية ويرتقي باستمرار بمعلوماته عن البلد ومنطقة القصد ويرتفع ويسمو كذلك إلى مستوى المسؤوليات الكبيرة والعديدة الملقاة على عاتقه في تحقيق أهداف السفر المنظم والرحلات السياحية.

2. انواع الوثائق:

1) المطبوعات والمطويات:

وهي ما تعده هيئات السياحية والمؤسسات العامة أو الخاصة العاملة في مجال الترويج والإعلان والإعلام السياحي وبكل أشكالها عن البلد بشكل عام ومناطق الجذب والقصد السياحي فيه.

وتأتي أهمية المطبوعات والمطويات كونها تتغير وتتطور باستمرار وتحتوي على معلومات حديثة ومتجددة دائماً لأن كلفة إنتاجها منخفضة. وهي غالباً ما تتكون من صفحة أو صفحتين. خفيفة الحمل، سريعة القراءة وسهلة الفهم والإدراك.

2) المرشد السياحي المطبوع:

وهو عبارة عن كتيب من عدة صفحات يحتوي شروحات ومعلومات كثيرة ووافية عن كل موقع سياحي وعن كل وجه من أوجه السياحة والترويح في البلد وعن مكونات المنتوج السياحي المعروض أمام السياح. إلا أن كلفة إنتاجها أعلى من المطبوعات والمطويات.

3) الخرائط:

الخرائط أكثر ثباتاً من المرشد السياحي المطبوع وأقل تغيراً وتفيد الدليل في معرفة الاتجاهات والمسافات ومواقع الجواذب ونقاط التوقف والاستراحة وتخمين وقت السفر.

4) الصورة الفوتوغرافية والشرائح الملونة (السلايدات):

هاتين الأداتين تسهلان التعرف والاطلاع للدليل وهو في مقر عمله أو حتى في سكنه بشكل مريح وبدون عناء الزيادة التعرفة.

5) الكتب والمؤلفات العلمية:

يستطيع الدليل من خلال العودة على الكتب والمؤلفات العلمية للاستزادة من المعلومات وتطوير ما لديه من مهارات. في تطوير معلوماته عن مواطني ذلك البلد القادمين، ليكون أكثر قدرة على فهمهم وبذلك يكون أقدر على تقديم ما يحتاجوه من خدمات.

6) الصحف والمجلات:

يستطيع الدليل الإفادة من الصحف والتحقيقات وأن يوجد لنفسه أرشيفاً خاصاً مبوباً ومقسماً، يعود إليه كلما استحدث حالة أو معلومة.

7) المرشد السياحي المسجل على الشريط المغنط (الكاسيت):

وهذا ما توفره هيئات الرسمية في البلد أو في مناطق القصد وهو يحتوي على شروحات وتعليقات ممكن أن تفيد السائح الوافد خلال تجواله أو حتى بعد عودته إلى وطنه بعد نهاية الزيارة.

أما الأسلوب الثاني للحصول على الكاسيت المسجل فهو إعداد مادته وتسجيله صوتياً من قبل الدليل نفسه وتطويره وتحديثه باستمرار واعتماده وسيل لتفسير المعلومات وإيصالها إلى ذهن السائح.

وفي كلا الحاليتين من المفيد للدليل الاستماع للشريط المسجل قبيل الرحلة لتجديد معلوماته وتنشيط ذاكرته والتهيؤ للقيام بواجبه أمام المجموعة الوافدة.

8) أقراص الحاسوب المغنطة وشبكة المعلومات الدولية:

حيث يتفاعل الصوت والصورة في إيصال أفضل المعلومات والبيانات إلى الدليل في مكان عمله أو سكنه. وحين نضيف إلى هاتين الوسيلتين، شبكة المعلومات الدولية سيجد الدليل أمام كم هائل من المعلومات والبيانات والوثائق المفيدة لعمله.

لقد شاعت هذه الأقراص عن السنوات الأخيرة بحيث غطت حتى على أفلام الفيديو والتي هي كذلك وسيلة وثائقية مهمة لنقل الصورة والصوت عن الحوادث السياحية ولتوفير المعلومات والبيانات إلا أنها كانت وما زالت محدودة الاستعمال. حول صناعة السفر لعالم الإلكترونيات والشبكة والحاسوب، فقد الفيديو ما كان يتمتع به ولم يبقى له سوى قدر محدود من الاستعمال.

بحيث أضحت الأقراص المغنطة والليزرية المرشد السائح سواء لعمل الدليل أو للتنقل مع السائح عند نهاية رحلته وعودته إلى موطنه، مصطحباً معه صوراً ناطقة بدلاً من صورة فوتوغرافية باهتة أو سلايدات جامدة وصامته.

إن أهمية توفير مذكرات بصورة وصوت وخصوصيتها تأتي من كونها تشكل عنصر الإثارة والتحفيز لمعاودة المنطقة وتجديد المتعة والاستجمام فيها وذلك خلال آخر مرحلة من مراحل الرحلة السياحية مرحلة التذكر.

3. انواع البيانات:

وهي وسيلة وأداة مهمة يحتاجها الدليل في عمله، ومن أهم أنواع هذه البيانات ما تأتي:

أ. لائحة المشاركين في الرحلة (Name List)

تحتوي على أسماء المشاركين في الرحلة السياحية، وهذه اللائحة (القائمة) مهمة لعدة أطراف. وهي وسيلة تعريفية بمن سينقله مسؤول النقل وسيرافقه المرافق، ويرشده الدليل ويسكنه العاملون في الفندق.

ب. لائحة الجوازات (Passport List)

وهذه مهمة جداً ويجب أن تتوفر منها نسخ كافية لإعطائها إلى المرافق ومسؤول النقل والدليل وإدارة الفندق ودائرة الجوازات في الدخول والخروج وأن ترفق معها سمة الدخول أو التأشيرة إن كانت جماعية.

ج. لائحة توزيع الغرف (Room List)

وهذه القائمة يؤشر عليها مرة ثانية أسماء أفراد المجموعة ومقابل كل اسم رقم الغرفة التي خصصت له والتي يقيم فيها فعلياً.

د. لائحة المعلومات الديمغرافية (Socio- Economic Data List)

لا بدّ من إعداد قائمة المعلومات الشخصية عن أفراد المجموعة وهي قائمة تحتوي جملة من المعلومات الاقتصادية – الاجتماعية والسلوكية. يعدها على شكل جدول مسبقاً، ثم يقدمها إلى أفراد المجموعة في أول وقفة استراحة أو أثناء رحلة الذهاب إلى منطقة القصد في الحافلة. تحتوي القائمة على أعمدة للاسم، العمر، الحالة الزوجية، الأطفال المرافقين وأعمارهم، المهنة والتحصيل والتخصص الدراسي، الهوايات والنشاطات المفضلة والمحببة.

حيث يستطيع الدليل الاطلاع على هذه المعلومات وبالتالي يحدد النشاطات المرغوبة والفعاليات المحببة ويقرر ما يجب أن يضيف أو يختزل من فعاليات ونشاطات.

ه. التقرير الختامي عن الرحلة:

لبيان نقاط القوة والضعف وسبل تجاوز المشاكل التي ظهرت أثناء وتنفيذ برامج الرحلة والمقترحات التطويرية للمنتوج.

4. إرشادات في استعمال الوثائق والبيانات:

إن الدليل نفسه هو القادر ولوحده من تحديد الطريقة المثلى والأسلوب الأفضل في الاستعمال هذه المواد فإننا سنشير إلى الصعوبات التي يمكن أن تواجهه في التنفيذ ونقترح أساليب لتجاوزها.

1) أول هذه الصعاب هي في كسب انتباه أفراد المجموعة السياحية وشد انتباههم والمحافظة عليه في مستوى عال. فعلى الدليل أن يستعمل أكثر من مدخل ويتحرك من خلال أكثر من زاوية وصولاً لأحسن أسلوب وأفضل مدخل اعتماداً على خبرته ومقدرته وكياسته في التعامل مع الآخرين وسبر نفوسهم.

2) بسبب كثرة الجواذب السياحية وتداخلها مع بعضها البعض في تكوين الصورة النهائية للمنتوج السياحي المعروض أمام السياح، سيكون من الصعب تحديد أي من هذه الجواذب والمعطيات هو الأكثر شداً لاهتمام أفراد المجموعة وإشباعاً لحاجاتهم. أن الدليل الجيد هو القادر على إيجاد وتحديد الجو العام المناسب والملائم. وهذا لا يمكن إذا توافرت له المعلومات عن اهتمامات أفراد المجموعة وميولهم ورغباتهم.

3) ممكن للدليل أن يصاب بالروتينية في عمله ويصبح غير قادر على التعامل مع المستجدات والامور المفاجئة. ولمعالجة هذه الحالة عليه أن يكون دائماً يقظاً ومتحفزاً أو مستعداً لأي مفاجئات قد تبرز أثناء قيامه بعمله، يجب أن يكون لبقاً وسريع البديهة وقادراً على تجميع كل ما لديه بمهارة ولياقة وحكمة وكياسة ومعالجة أي مداخلة أو ظاهرة مفاجئة وخارجة عن اعتيادية خلال تنفيذه للمنهاج.

4) لكي تضمن تعاملاً موضوعياً وصادقاً مع البيانات والوثائق، وتحقق أعلى إفادة في عملك وتجعلها وسيلة لتحقيق أهداف السياحة لبلدك، عليك:

- كن رائداً بأفكارك وبأسلوبك الخاص والمتميز وطريقة تقديم هذه الأفكار.
- استخدام كامل طاقاتك وقدراتك الذهنية والجسدية.
- تجديد وتحديث ما لديك من معلومات وبيانات ووثائق.
- الحفاظ على ما لديك من معلومات واحفظها واحمل معك ما تحتاجه فقط وبحسب منهاج الرحلة ومكانها وزمانها.
- الحرص على التطوير الدائم لأسلوب العمل وتحسين كفاءة الأداء واستخدام كل ما يستجد من وسائل ومعدات والاستزادة من المعرفة الأكاديمية والعملية والمهنية.

- الحرص باستمرار وبصدق على التكيف مع المجموعة وتكيف أسلوب عملك مع اهتمامات ورغبات أفرادها.
- أصدق مجموعتك المعلومة وتذكر المسؤولية الأخلاقية التي يجب أن تتحملها تجاههم والتي تتمثل بتقديم صورة كاملة وشاملة وصادقة، من خلال بيانات وشروحات ومعلومات صادقة ونزيهة وأصيلة عن بلدك والمنطقة التي تصل إليها.
- الالتزام الكامل بالعمل وبالمهنة أخلاقياً ومهنياً وعلمياً وعملياً وجعلها أول اهتماماتك ومنحها كل طاقتك وقدرتك.

أسئلة الوحدة السابعة

السؤال الأول: اكمل الفراغات الآتية:

1. إن أهمية الوثائق والبيانات تتجلى في كونها مواد ووسائل وأدوات تساعد الدليل السياحي للتعبير عن رقي الخدمات المقدمة و.......... ولاء السياح الوافدين إلى.......... أو منطقة القصد التي يعمل فيها.
2. تأتي أهمية المطبوعات والمطويات كونها.............. وتتطور باستمرار وتحتوي على معلومات حديثة ومتجددة دائماً لأن كلفة إنتاجها..........

السؤال الثاني: وضح ماهية واهمية الوثائق والبيانات.

السؤال الثالث: ما هي أنواع الوثائق.

السؤال الرابع: عدد أنواع البيانات.

الوحدة الثامنة



الشروحات والتعليقات

عمل الدليل السياحي

الوحدة الثامنة

الشروحات والتعليقات في عمل الدليل السياحي

1) ما المقصود بالشروحات والتعليقات:

المقصود هنا هو عمل الدليل السياحي الذي اصطلح على تسمية (تعليق الدليل) والذي يستعرض الدليل من خلاله عوامل الجذب ومكونات المنتوج السياحي التي جاء السائح إلى منطقة القصد للاستمتاع بها وليس خلال وقت استجمامه في المنطقة فقط، بل كذلك خلال مرحلة الانتقال إلى المنطقة وأثناء مكوثه في المكان المخصص للإيواء وخلال الجولات السياحية والزيارات المحلية.

إن قدرة الدليل السياحي على تقديم الشروحات والتعليقات المناسبة يعتمد على المعلومات المتوافرة للدليل سواء عن دوافع وحوافز السفر والحاجات الإنسانية الأساسية وكيفية إشباع بعضها عن طريق السفر والترحال، ثم عن أنواع السفر، والمرافق والخدمات المطلوبة لتحقيق التجربة السياحية. وكذلك ستعتمد هذه القدرة على فهمه وإدراكه لواجباته ومسؤولياته والمهام الملقاة على عاتقه، ودوره في نجاح التجربة السياحية في تحقيق أهدافها. وعلى معرفته وفهمه لحقوق وواجبات السياح الذين معه وحقوق وواجبات شبكة أطراف العملية السياحية. وكذلك يعتمد نجاح الدليل في هذا الجهد على ما جمعه ونظمه من معلومات وبيانات ووثائق وغيرها من أدوات عمله...الخ.

2) أهمية الشروحات والتعليقات لنجاح الرحلة:

إن أهمية قدرة ومهارة الدليل على تقديم الشروحات والتعليقات تتأتى من:

- كونها النافذة التي يطل من خلالها الدليل على السياح كأفراد أو مجاميع ولأنها المنفذ الرئيسي الذي يصل من خلاله الدليل لتأدية مهامه وتنفيذ واجباته وتحقيق مسؤولياته.
- كذلك تبرز أهمية التعليقات من كون الأوقات التي يدخل الدليل وينفذ من خلالها هي أوقات لا بد من ملئها بفعل أو نشاط وذلك تحاشياً للملل والضجر الذي يمكن أن يتولد لدى السياح، أو لتأدية مهمة تثقيفية وإغناء التجربة السياحية وإنضاج مردوداتها المتعددة، أو لكلا السببين معاً.

ولكي يقوم الدليل بهذه المهمة على أفضل وجه ويؤديها بالصيغة التي تحقق أهدافها عليه أن يراعي النقاط الآتية:

أ. أن ينظر إلى المعطيات المحيطة بالرحلة السياحية والظروف المؤثرة فيها وبالتالي في شروحاته وتعليقاته من خلال عيون أفراد المجموعة وليس بعينه هو فقط.

أنه يمتلك الكم الكبير من المعلومات وتختزن من ذاكرته العدد الواسع من البيانات، وعليه أن يختار، ما هو مناسب منها لمجموعة ويقدمه بالشكل والكيف والكمية التي تولد الوضوح والتكامل والصورة المطلوب نقلها وان تكون هذه الصورة متكاملة ومتلائمة مع المجموعة وواضحة لهم ومكيفة مع إمكاناتهم وقدراتهم الذهنية ومع احتياجاتهم ورغباتهم.

ب. أنه يستطيع أن يتدخل في كل مراحل الرحلة السياحية الرئيسية (النقل، الإيواء، الاستجمام) وكذلك في المكونات الجزئية لكل مرحلة حين ظهور الحاجة إلى المداخلة وبالشكل والمحتوى المناسبين وبحسب الظروف المؤثرة في الرحلة وفي مكوناتها ومعطياتها المتعددة.

3) الشروحات والتعليقات المطلوبة أثناء مرحلة النقل:

والقصد بمرحلة النقل هو مدة الانتقال والتنقل خلال تنفيذ منهاج الرحلة وبرامجها اليومية في منطقة القصد. من الطائرة أو الباخرة أو القطار وحتى الحافلة السياحية. مع تبيان مزايا وعيوب كل وسيلة من هذه الوسائل. وبما يتناسب مع ميول ورغبات وأذواق المجموعة السياحية واختيارها. والخدمات المتوفرة أو التي يقدمها كل وسيلة لمجموعة السياحية...الخ.

4) الشروحات والتعليقات من خلال مرحلة الإيواء:

على الدليل أن يأخذ بنظر الاعتبار طبائع وتخوفات أفراد المجموعة السياحية تجاه هذه المرحلة من الرحلة وهذا المكون من مكونات المنتوج السياحي.

5) الشروحات والتعليقات خلال مرحلة الاستجمام:

لكي يفي الدليل المسؤولية كاملة ويغتنم هذه الفرصة بشكل كامل لتحقيق أهداف الرحلة السياحية – إمتاع أفراد المجموعة السياحية وإبعادهم وجلب البهجة والسرور لهم إضافة إلى تعليمهم وتثقيفهم – فلا بد من الإعداد والتحضير المسبق لهذه الشروحات والتعليقات قبل موعد تنفيذها. ويستذكر تفاصيلها قبل انطلاق الحافلة باتجاه منطقة القصد سواء كانت منطقة أثريه، أو تاريخية أو ثقافية.....عليه أن يهيئ نفسه لكل هذه المواقع وبحسب جدول الزيارة وأن يزيد من المعلومات والبيانات بحيث يستطيع ان يواجه ويتعامل مع أي طارئ وان يجيب عليه بصدق وامانة وموضوعية.

إضافة إلى كل ما تقدم من تفاصيل بالإمكان تلخيص وتركيز تعليقات الدليل خلال أوقات الاستجمام في مجالات محدودة هي:

- ✓ في البيئات الطبيعية.
- ✓ في البيئات المشيدة القديمة.
- ✓ في البيئات الحديثة والمعاصرة.
- ✓ داخل المدن.
- ✓ المناخ في منطقة القصد.

6) شروط نجاح وتحقيق أهداف الشروحات والتعليقات:

السؤال ما هي الشروط الواجب توفرها حتى ينجح الدليل في تحقيق الهدف المنشود في شروحاته وتعليقاته. لتحقيق الأهداف لا بد من توفر ثلاثة شروط:

1. وضوح التعليق ودقة الشروحات.
2. ضرورة التطابق بين المشهد والشروحات والتعليقات.
3. اعتماد التكامل في الشرح والتعليق.

أسئلة الوحدة الثامنة

السؤال الأول: اكمل الفراغات الآتية:

1. إن قدرة الدليل السياحي على تقديم الشروحات والتعليقات المناسبة يعتمد على المعلومات المتوافرة للدليل سواء عن دوافع وحوافز السفر و............ الأساسية وكيفية إشباع بعضها عن طريق السفر و.........، ثم عن أنواع السفر، والمرافق والخدمات المطلوبة لتحقيق............ السياحية.
2. إن أهمية قدرة ومهارة الدليل على تقديم الشروحات والتعليقات تتأتى من كونها النافذة التي يطل من خلالها......... على السياح كأفراد أو..........ولأنها المنفذ الرئيسي الذي يصل من خلاله الدليل لتأدية مهامه وتنفيذ......... وتحقيق............

السؤال الثاني: ما المقصود بالتعليقات والشروحات.

السؤال الثالث: تحدث عن أهمية الشروحات والتعليقات لنجاح الرحلة السياحية.

السؤال الرابع: ما هي الشروط الواجب توفرها حتى ينجح الدليل في تحقيق الهدف المنشود في شروحاته وتعليقاته.

الوحدة التاسعة



إجراءات الأمن والطوارئ

الوحدة التاسعة

إجراءات الأمن والطوارئ

Emergency & Security Procedures

إجراءات الأمن والإسعافات الأولية:

- شجع الركاب على مشاركتك الاهتمام بالمشاكل الصحية.
- الإسعافات الأولية هي الرعاية والعناية الأولية والفورية والمؤقتة التي يتلقاها الإنسان نتيجة التعرض المفاجئ لحالة صحية طارئة أدت إلى النزيف أو الجروح أو الكسور أو الإغماء.. الخ لإنقاذ حياته وحتى يتم تقديم الرعاية الطبية المتخصصة له بوصول الطبيب لمكان الحادث أو بنقله إلى أقرب مستشفى أو عيادة طبية.

أهداف الإسعاف الأولي:

1) الحفاظ على حياة المصاب.
2) منع تدهور حالة المصاب.
3) مساعدة المصاب على الشفاء.

مبادئ الإسعافات الأولية:

- السيطرة التامة على موقع الحادث.
- ألا يعتبر المصاب ميتا لمجرد زوال ظواهر الحياة مثل توقف التنفس أو النبض.
- إبعاد المصاب عن مصدر الخطر.
- الاهتمام بعمليات التنفس الاصطناعي وإنعاش القلب والنزيف والصدمة. وما إلى ذلك.

- العناية بالحالة قبل نقلها إلى المستشفى.
- الاهتمام براحة المصاب.
- الاهتمام بحفظ وتدوين كافة المعلومات المتوفرة عن الحادث والإجراءات التي اتبع.

تعريف المسعف:

هو الشخص الذي يقوم بتقديم الإسعافات الأولية والعناية بالمصاب أو من تعرض لحالة مرضية مفاجئة، بشرط أن يكون مؤهلاً للقيام بهذا العمل بحصوله على التدريب المناسب بالمراكز الصحية المتخصصة ولديه المعلومات التي تمكنه من تقديم الإسعافات الأولية للمصاب أو المريض بشكل صحيح لإنقاذ حياته.

صفات المسعف:

1. الهدوء وضبط النفس والأعصاب وعدم الارتباك أمام المصاب خاصة وأن بعض الحوادث تكون مخيفة.
2. الصدق والأمانة.
3. الإخلاص والتفاني.
4. المعرفة بكيفية معالجة الحوادث والتصرف بالمواقف.
5. القدرة على التعامل مع أدوات وأجهزة الإسعاف الأولي.
6. اللياقة البدنية لأنه سيحتاج لمجهود جسدي كبير.

مسؤولية المسعف الأولي:

- تقييم وتشخيص صحيح وسريع سريع للإصابة أو الحالة لمعرفة سبب الحادث وتحديد نوع المرض أو الإصابة معتمداً على وصف وقائع الحادث والأعراض والعلامات المشاهدة.
- فحص المصاب بالكامل والاهتمام بالإصابة كبيرة كانت أم صغيرة وذلك لأنه غالبا ما يكتفي المسعف بالإصابة الأولى خاصة إذا كانت هذه الإصابة كبيرة ويهمل باقي الإصابات الصغيرة والتي قد تكون لها خطورتها.
- تقديم المعالجة الفورية المناسبة حسب الإصابة أو المرض.
- نقل المصاب إلى المستشفى أو المركز الصحي حسب خطورة الحالة.

خطوات عمل المسعف:

- يجب على المسعف أن يتصرف في حدود معلوماته الطبية التي تمكنه من تقديم الإسعافات الأولية للمصاب أو المريض بشكل صحيح لإنقاذ حياته وأن يقوم بتقييم الموقف ومعرفة ما حدث للمصاب حتى يتمكن من تقديم الإسعافات الأولية التي تتفق مع نوعية الإصابة أو المرض نظراً لاختلاف نوعية الإسعافات بحسب نوع الإصابة.
- يجب على المسعف أن يطمئن المصاب ويهدىء من روعه ويزيل اضطرابه وتشجيعه ومعاملته بلطف والتخفيف من انزعاجه.
- يجب على المسعف أن لا يسمح بتزاحم الناس حول المصاب ليساعده على التنفس وتهدئة المصاب

- يجب على المسعف الاحتفاظ بشهود الحادث واستدعاء الطبيب والشرطة يجب على المسعف محاولة إيقاف النزيف أو عمل جبيره أو تنفس صناعي وتدليك القلب حسب الحالة
- يجب على المسعف أن يعرف ما حدث للمصاب بالاستفسار ودراسة الملابسات وان يصل من ذلك إلى تشخيص تقريبي لإصابة المريض أو مرضه ومن أمثلة ذلك:

- المعرفة التامة بقواعد الإسعافات الأولية وطريقة تنفيذها.
- تأمين موقع الحادث، وعزل الجسم وتقييم مكان الحادث.
- تنفيذ عملية التنفس الصناعي وكيفية فتح ممرات للهواء.
- الوضع الملائم للمريض أو المصاب.
- معرفة الأعراض وعلامات الخطر للمشاكل الطبية.
- معرفة علامات الاستجابة من عدمها للمصاب.
- السيطرة علي النزيف الداخلي.
- معرفة ما إذا كان يوجد نزيف داخلي أم لا.
- التعامل مع إصابات العمود الفقري.
- توافر المعلومات العامة لديه عن جسم الإنسان وتشريحه، وأعضائه وأجهزته المختلفة.
- كيفية حمل المريض وذلك لتخفيف تعرضه لمزيد من الضرر أو الأذى.
- معرفة الأعراض المتعلقة بمختلف الأمراض وكيفية التعامل معها.
- تدليك القلب.
- التعامل مع الحروق والكسور.
- كيفية تضميد الجراح.
- كيفية التعامل مع إصابات الأطفال.

صندوق الإسعافات الأولية:

اصطحب معك دائماً صندوق الإسعافات الأولية في الرحلات الطويلة أو على الأقل تأكد من وجودها مع سائق الحافلة، فوجود وسائل الإسعافات الأولية تساعد على إسعاف المصاب بسرعة، وتجنب تدهور حالته وتفادى حدوث المضاعفات المترتبة عن الإصابة، فمعظم الإصابات يمكن التعامل معها بسهولة وبقليل من الخبرة وكثير من العناية وبتجهيز صندوق الإسعافات الأولية على أكمل وجه. ويجب حفظ مواد الإسعافات الأولية داخل صندوق محكم الغلق والكتابة عليه بشكل واضح ووضعه في مكان ظاهر يمكن الوصول إليه. حقيبة الإسعافات الأولية للرحلات يجب أن تكون من النوع الخفيف ولها مقابض لسهولة حملها.

وبشكل عام يجب أن تحتوي حقيبة الإسعافات الأولية على:

- أحجام وأعداد لا بأس بها من الأربطة الضاغطة.
- قطن طبي.
- محلول مطهر.
- كريم مضاد للبكتريا.
- لفات شاش كبير الحجم.
- أسبرين.
- مقصات.

- ♦ لا تفزع، فإذا على هدوء أعصابك سوف يتمالك أفراد المجموعة أعصابهم.
- ♦ إطلب المساعدة، ويفضل أن تبقى إلى جوار المصاب وإرسال شخص لأقرب تليفون لطلب المساعدة إلى أن يكون على علم تام بمكان الحادث.

- حافظ على المصاب دافئ واجعله مغطى جيداً.
- لا تحرك المصاب من مكانه.
- لا بد من تفكير في احتياجات المصاب والمجموعة في نفس الوقت،.
- قم بتسجيل كافة ملابسات الحادث من حيث وصف الجرح، حالة المصاب، أسماء رجال الإسعاف...سلامة الحافلة أثناء التحرك.
- عند جلوسك خلف السائق يمكنك استخدام المرآة الداخلية للسائق لمشاهدة ومراقبة أفراد المجموعة.
- عندما تكون النوافذ مفتوحة في الحافلة، عليك تنبيه المجموعة للحفاظ على الأيدي والرؤوس والأقدام داخل الحافلة.
- تأكد من أن كل فرد في مكانه قبل تحرك الحافلة، على أن يظلوا ذلك أثناءالحركة.
- لمساعدة السائق على رؤية المرآة، تأكد ألا يقف أحد الركاب بين السائق والمرآة.
- أعطي السائق توجيهات مناسبة حتى يتمكن من الخروج من أي مأزق أثناء القيادة،أمهله وقتاً كافياً لكي يستطيع الوقوف أو الانعطاف أو تغيير الاتجاه أثناء السير.

السلامة داخل الحافلة:

يراعي الآتي لتحقيق السلامة داخل الحافلة:

- في حالة رحلات المدارس، تأكد من أن الطلبة يتخلصون من الأوراق والمهملات في الأماكن الخاصة بذلك لتفادي الانزلاق والحفاظ على نظافة الحافلة، وسوف يقدر السائق منك ذلك.

- إذا اضطرت للوقوف أثناء مسير الحافلة عليك التأكد من أنك ثابت في مكانك في حالة إذا ما وقف السائق أو انحراف بالحافلة فجأة.
- انظر إلى خطواتك أثناء الركوب أو النزول من الحافلة.

السلامة خارج الحافلة:

القواعد المتبعة للحفاظ على سلامة المجموعة هي نفسها المتبعة مع المرشد السياحي.

- كن على دراية تامة بما يمكن أن يفسد عليك رحلتك مثل:

مداخل جديدة للمدينة أو الشوارع، أماكن بناء أو إصلاحات لم تكن موجودة من قبل، طرق مرورية جديدة سواء في الشارع أو في المزار، أشجار متدلية قد تؤذي البعض، النشالين والمتسولين في المزارات السياحية، الكسور أو الترميمات في أي مبنى. تأكد من أن السائحين يسيرون أو يقودون سياراتهم على الجانب الصحيح من الطريق، وانتبه للمشكلات، الخاصة بأماكن الانتظار للحافلات السياحية.

سلامة الحافلة في حالة الطوارئ:

على المرشد أن يكون على دراية بالآتي:

1. سلامة فرامل الطوارئ ومكانها.
2. طفاية الحريق (مكانها، وطريقة استعمالها).
3. مخارج الطوارئ للحافلة.
4. مفتاح الباب.
5. مفتاح التشغيل ومكانه.

6. إشارات الانتظار في الحافلة (رباعي أو الفلاشر).

إذا حدث ظرف طارئ للسائق فعلى المرشد لاستعانة بفرملة الطوارئ بعد التأكد من أن جميع الركاب في أماكنهم، ثم إطفاء محرك السيارة وإشعال أضواء الانتظار في السيارة (الفلاشر).

أسئلة الوحدة التاسعة

السؤال الأول: اكمل الفراغات الآتية:

1. حقيبة الإسعافات الأولية للرحلات يجب أن تكون من النوع.......... ولها........... لسهولة حملها.
2. المسعف هو الشخص الذي يقوم بتقديم الإسعافات الأولية والعناية بـ......... أو من تعرض لحالة مرضية مفاجئة، بشرط أن يكون......... للقيام بهذا العمل بحصوله على التدريب المناسب بالمراكز الصحية المتخصصة ولديه المعلومات التي تمكنه من تقديم الإسعافات الأولية للمصاب أو المريض بشكل........... لإنقاذ حياته.

السؤال الثاني: عرّف الإسعافات الأولية – المسعف – الأمن – الإجراءات.

السؤال الثالث: تحدث عن مبادئ الإسعافات الأولية.

السؤال الرابع: ما هي صفات ومسؤولية المسعف الأولي.

السؤال الخامس: ابحث في خطوات الإسعافات الأولية.

السؤال السادس: بيّن كيف يتم تحقيق السلامة داخل الحافلة– خارج الحافلة– حالة الطوارئ.

السؤال السابع: اختر الإجابة الصحية لكل من العبارات الآتية:

- من أهداف الإسعاف الأولي:

أ. الحفاظ على حياة المصاب.

ب. منع تدهور حالة المصاب.

ج. مساعدة المصاب على الشفاء.

د. كل مما سبق.

ه. ليس مما سبق.

◆ تحتوي حقيبة الإسعافات الأولية على:

- أحجام وأعداد لا بأس بها من الأربطة الضاغطة.
-
- قطن طبي.
- محلول مطهر.
- كريم مضاد للبكتريا.
- لفات شاش كبير الحجم.
- أسبرين.
- مقصات.
- كل مما سبق.
- غير ذلك.

الوحدة العاشرة



تدريب الدليل السياحي

الوحدة العاشرة

تدريب الدليل السياحي

Training of Tourist Guides

الدلالة السياحية هي حرفة جزئية تتطلب معلومات تاريخية وطلاقة في اللغة لاستضافة السائح وتقديم الخدمات والتسهيلات بأسلوب شخصي ومباشر حول البلد المقصود، وحسب حاجة وتوقعات السائح نفسه.

كما يعتبر الدليل السياحي أحد العوامل الرئيسية في صناعة السياحة والسفر، ويشكل أداة ربط مباشرة بين السائح والجواذب الثقافية، التاريخية، الاجتماعية والحضارية للبلد. العوامل السياحية الأخرى، مثل النقل والإيواء، تعتبر وسائل لجذب السائح لمشاهدة المقومات السياحية الرئيسية. مهمة الدليل السياحي هي تفسير وشرح هذه الآثار والمقومات وجميع الجوانب المتعلقة بالسائح ووجوده في البلد، يبين العادات والتقاليد للسائح، السياسة والتاريخ، الدين، والفلسفة، الرقص، الرسم والفنون، والأدب، الاقتصاد والتطور العلمي، التعليم، السكان وتنظيم الأسرة،...الخ.

الدليل فهو كالموسوعة الحية ووظيفته تشبه وظيفة السفير، وفي كثير من الأحيان يسمى بالسفير غير السمي للبلد.

الدليل هو من يقوم بتوجيه السائح والذي يكون لديه إلمام بالأماكن المنوي زيارتها بشكل خاص وبالأمور والجوانب السياسية، الاجتماعية، الثقافية والتاريخية للبلد بشكل عام.

إذا الدليل السياحي هو الشخص الذي يمتلك المعرفة والتدريب المهني والذي يتم استئجاره من قبل السائح أو السياح لإرشادهم في معرفة وتقدير الأماكن والأشياء التي يتم زيارتها خلال رحلتهم.

الدليل السياحي يلعب أهم دور في الحياة اليومية للسائح، لأنه هو وحده الشخص الفردي الذي يقضي أغلب الوقت مع السائح خلال مشاهدته للمناظر الطبيعية ومواقع الجذب السياحي.

لذا فإن الدليل السياحي يجب أن يفهم بشكل جيد حاجات السائح وأن يشعر بالفخر بمهنته ومساهمته في بناء سمعة طيبة وصورة ذهنية جيدة لبلده خارج حدودها من خلال السياح الذي يلتقي بهم.

على الدليل السياحي يجب أن يحافظ على هيبته ومركزه وأن لا يضغط على السائح للتسوق في أماكن معينة بغية الحصول على عمولة من أصحاب المحلات. لكن بالمقابل يجب أن يحوز على احترام وتقدير السياح.

إن عنصر التدريب شيء مهم جداً بالنسبة للدليل السياحي وبالتالي الحاجة الأساسية له، لكنه يجب أن يتعلم ويعرف الكثير حول الأشخاص والأماكن في العالم الخارجي وأن يوسع من مظاهر معرفته لحد يجعله يتكلم مع السائح في أي موضوع. خلال زيارته، يحفز ويرغب السائح بمعرفة حضارته، سياسة واقتصاد البلد وكذلك الحياة الدينية والروحية للأفراد.

والدليل هو الشخص الذي يمكنه الإجابة على هذه التساؤلات وغيرها التي يطرحها السائح، ربما من باب الفضول.

يجب أن تتوفر في الدليل السياحي قدرات تقديم وعرض المواضيع الهامة بطريقة لبقة ومشوقة، يتحلى بالمجاملة والاحترام والتقدير، اللطف والكياسة والأدب للسائح، وهذا ما يتحدث عنه السائح باستمرار من حسن ضيافة واحترام.

والدليل هنا يجب أن يبعد عن الشعور بالأنانية وأن لا يهتم فقط بمصلحته بل يهتم بالمصلحة العامة للبلد وتعزيز الجوانب الإيجابية والتخفيف من الجوانب السلبية ما أمكن.

النقص في التدريب المناسب يعتبر أكبر معوق للتنمية السياحية. السياحة الحديثة تحتاج لبرامج تدريب متخصصة تتناسب مع متطلبات العصر الحالي. من حيث التعليم، هناك برامج دبلوم سنة إلى ثلاث سنوات، كما أن هناك درجات جامعية في السياحة والإرشاد السياحي وفي بعض الجامعات هناك برامج ماجستير في السياحة والفنادق يؤهل خريجية كأدلاء سياحيين، منظمو رحلات سياحية، إدارة الخدمات، إدارة الحياة الحيوانية البرية وبرامج خاصة بالتذاكر والحجوزات.

الأولوية تكون لحملة شهادة جامعية في التاريخ، الآثار أو اللغات الأجنبية وبعدها يكون هناك برامج تدريبي لعدة شهور لتأهيل الأدلاء السياحيين ويشمل:

- الآثار والمعالم التاريخية، أصلها وتاريخها ومظاهرها.
- تصنيف الفنادق والجوانب المختلفة لها.
- وظائف ونشاطات وكالات السياحة والسفر.
- المظاهر العامة للعادات والتقاليد الاجتماعية والثقافية.
- الجوانب الاقتصادية وبرامج التنمية المستديمة.

- الحياة البرية، وحياة الغابات.
- الرقص الشعبي والفلكلور.
- الإجراءات والتسهيلات الجمركية والسياحية.
- اللغات الأجنبية.
- الفيزا أو التأشيرة.
- إجراءات ت الجمارك.
- وسائل النقل.
- النقل الجوي وتعليمات منظمة IATA
- النقل البحري والبري.
- حسومات خاصة للسياح.
- الأغذية والمشروبات الشعبية.

الوحدة الحادية عشرة



إيرادات الدليل السياحي

الوحدة الحادية عشرة

إيرادات الدليل السياحي

يتأتى الدخل للدليل السياحي من التنوع في النشاطات التي يقوم فيها من خلال:

1. Rates اجر يتم تحديده من المؤسسات السياحية الرسمية.
2. Food& Accommodation وجبة/ وجبات طعام في الرحلة اليومية وبدل مبيت إذا استمر لليل.
3. Foreign Language allowance أجر على الساعة أو اليوم لمن يتكلم أكثر من لغة أجنبية في العادة البخشيش ورسوم الدخول يتم دفعها من قبل السائح مباشرة أو من خلال وكالة السياحة والسفر.

الوحدة الثانية عشرة



الوحدة الثانية عشرة
الدلالة السياحية في الأردن

لقد أصبحت السياحة الوافدة إلى الأردن، أحد أهم أعمدة وروافده الاقتصاد، لما تشكله من دخل اقتصادي يساهم في رفع مستوى الدخل القومي، وبالذات من العملات الصعبة، هذا بالإضافة إلى التخفيف من نسبة البطالة بين الشباب الأردني من خلال توفير فرص عمل متعددة ومختلفة.

ولعل من أهم المهن السياحية على الإطلاق، مهنة الدليل السياحي وذلك للأسباب التالية:

1. الدليل السياحي هو وجه الوطن الذي يمثل أبناء الشعب بمختلف اتجاهاته وأفكاره وعاداته، حيث أنه قد يكون الشخص الوحيد الذي سيتعامل معه الزائر بصورة شخصية مباشرة، وعليه أن يكون مقنعاً وذا شخصية قوية ليؤثر على الزائر وأن يكون اجتماعياً ويتحلى بالصبر واللباقة والمظهر اللائق.
2. الدليل السياحي هو الشخص القادر على تنفيذ توجهات الشركة المستضيفة وهو الذي عليه واجب مراقبة الخدمات التي يجب توفيرها لراحة الزائر من قبل تلك الشركة.
3. الدليل السياحي هو صلة الربط الوحيدة بين شركات السياحية وشركات النقل السياحي والسواقين والمطاعم والفنادق ومختلف المرافق السياحية والوطنية وهو الذي يمكنه من خلال ربط العناصر الناجحة لكل تلك المرافق من إعطاء الصورة المطلوبة وانجاح الرحلة بشكل عام أو إفشالها.

4. الدليل السياحي، وبحكم طول المسافة وطول المدة التي يتعامل بها مع الزائر، فهو الوحيد الذي قد يغير من المفاهيم الخاطئة عن الوطن ويعطى الصورة الجيدة التي تدفع بهؤلاء الزوار إلى تشجيع غيرهم على القدوم وزيارة هذا البلد أو ذاك.
5. الدليل السياحي هو صمام الأمان لحل جميع المشاكل والمصاعب بصورة تضمن سلامة وحسن الخدمة المقدمة للزائر، وعليه مسؤولية تذليل الصعاب، وبصورة لا تشعر الزائر بوجود مشكلة، أو توفير القدرة لحل مشكلة ما.

الوحدة الثالثة عشرة



عناصر الإرشاد السياحي الجيد

الوحدة الثالثة عشرة

عناصر الإرشاد السياحي الجيد

1. أهمية العاطفة.
2. التركيز على الشرح المستند على المعلومات.
3. الرغبة في تقديم ما هو اصلي وحقيقي.
4. إتباع الطرق الفنية الشيقة في سرد الأحداث والقصص.
5. طرح أسئلة مثيرة للتفكير.
6. التحلي بروح الدعاية.
7. استخدام لغة وألفاظ واضحة.
8. معرفة متى يجب الوقوف أو التوقف.
9. معرفة متى يجب الصمت.
10. الإرشاد العارض.

يجب أن يوضح المرشد الطرق الفنية المختلفة لشرح الموضوعات الآتية:

- ✓ الجغرافيا.
- ✓ المنظمة البيئية الطبيعية.
- ✓ التاريخ.
- ✓ الثقافة.
- ✓ الفنون.
- ✓ الفن المعماري.
- ✓ الديانات.

وعلى المرشد الاهتمام بالآتي:

- الأبحاث وتحديث المعلومات باستمرار.
- البحث المستمر أمر أساسي بالنسبة للمرشد وخاصة عن الأمور الأساسية المتعلقة بالسياحة.
- القراءة الخاصة بالأشجار، الطيور، العظماء، العلماء في المنطقة، تاريخ الفن المعماري. الخ.
- قم بزيارة أماكن الجذب السياحي في المنطقة أكثر من مرة فهذا يتيح لك التعرف على التفاصيل وأدق الأمور.
- قم بزيارة مكتبات المنطقة التي تضم عادة مجموعات كبيرة من الكتب والمراجع والنشرات والكتيبات الخاصة بالمنطقة والتي سوف تقدم المعلومات المختلفة عنها.
- حاول أن تكون مكتبة خاصة بك.
- التحاور مع المرشدين الآخرين والمواطنين في مناطق الجذب السياحي أمر ضروري وحيوي.
- لا تتردد كثيراً في قبول الرحلات واعمل بمبدأ: "اعمل أكثر، تعرف أكثر".
- التحق في أي دورات أو برامج تعقدها الجامعات أو الكليات المتخصصة.
- دون أي تفاصيل خاصة بالمقصد السياحي وترجمها إلى اللغة التي تتحدث بها المجموعة.
- وأخيراً لا يجب أن تشعر أنك تعلمت كل شيء بل يجب أن تستمر في الدراسة والبحث، لأنك لو توقفت عنهما ستفقد أدواتك كمرشد ويفضل في هذه الحالة أن تتجه إلى العمل في مجال آخر.

المصادر والمراجع

المراجع باللغة العربية:

1. د. ماهر عبد العزيز توفيق، صناعة السياحة، دار زهران، عمان، الإردن،1997م.
2. د. حميد عبد النبي الطائي، الأسس العلمية في إدارة المنشآت الفندقية، عمان؛ دار زهران، جامعة الزيتونة الأردنية، 2000.
3. د. مثنى طه الحوري ود. إسماعيل محمد علي الدباغ، مبادئ السفر والسياحة، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة 2001.
4. د. حميد عبد النبي الطائي، مدخل إلى السياحة والسفر والطيران، دار الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى 2003،عمان.
5. عبد الرحمن سليم - لا ذكر عام النشر- شركات السياحة ووكالات السفر، مؤسسة الثقافة الجامعية.
6. د. مثنى طه الحوري ود. إسماعيل محمد علي الدباغ، اقتصاديات السفر السياحية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة 2000.
7. د. خالد مقابلة، فن الدلالة السياحية، 2003، دار وائل للنشر، طبعة الأولى، عمان.
8. د. مثنى طه الحوري، الإرشاد السياحي، 2002، دار الوراق، الإردن، عمان.
9. مصطفى يوسف كافي، اقتصاديات السياحة، دار الرضا للنشر والتوزيع، دمشق، طبعة الأولى،2008م.
10. خالد وليد السبول" المرشد في الأمن والسلامة الفندقية"- دار الوراق الأردن 2004، ص212.
11. أحمد ممدوح حلمى، انواع الشركات السياحية، 2005، دار هلا للنشر والتوزيع، الجيزة.

12. محمد عبد الرزاق البغدادي، محاضرة في الإرشاد السياحي، كلية الإدارة والاقتصاد، بدون تاريخ، الجامعة المستنصرية.

13. صبحي عبد اللطيف المعروف، نظريات الإرشاد النفسي والتوجيه التربوي، مطبعة دار القادسية، بغداد، العراق، 1986م.

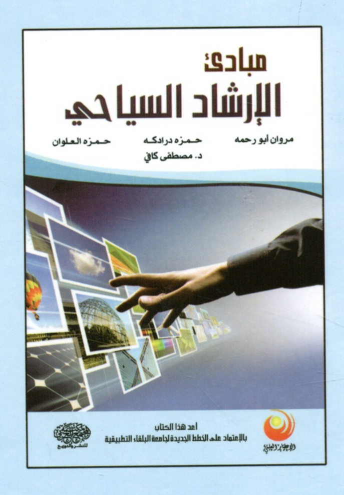
14. كلاوس كولينات والبرت شتاينكه، جغرافية السياحة ووقت الفراغ، ترجمة د. نسيم فارس برهم، منشورات جامعة الأردنية، عمان، 1991م.

15. عدنان محمود سالم، أهمية الدلالة والإرشاد السياحي للتنمية السياحية، محاضرات مطبوعة، دورات الأدلاء السياحيين، رابطة مكاتب السفر والسياحة في العراق، المركز العام بغداد، آذار1993م.

16. آسيا محمد إمام الأنصاري- وإبراهيم خالد عوّاد، إدارة المنشآت السياحية، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2002.

17. سهيل الحمدان ،الإدارة الحديثة لمؤسسات السياحية والفندقية، دار الرضا، دمشق،2001.

مبادئ الإرشاد السياحي





مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع

الأردن-عمان-وسط البلد-ش السلط-مجمع الفحيص التجاري ... +962 6 463 2...

خلوي5651920 79 962+ ص.ب 8244 الرمز البريدي 11121 جبل الحسين الشرقي

الأردن - عمان - الجامعة الأردنية - ش. الملكة رانيا العبدالله - مقابل كلية الزراعة - مجمع زهدي حصوة التجاري

www.muj-arabi-pub.com

E-mail:Moj_ pub@hotmail.com



9789957832872



دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع

الاردن - عمان - مرج الحمام - شارع الكنيسة - مقابل كلية القدس

هاتف 0096265713906 فاكس 0096265713907

www.dar-aleasar.com